

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI DIGITAL PEGADAIAN
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PEGADAIAN SYARIAH DI
KABUPATEN PINRANG**



Oleh

**REZKY RAMADHANI B
NIM 2220203862201051**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI DIGITAL PEGADAIAN
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PEGADAIAN SYARIAH DI
KABUPATEN PINRANG**



OLEH

**REZKY RAMADHANI B
2220203862201051**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Akuntansi
(S.Tr.Ak) pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Rezky Ramadhani B

NIM : 2220203862201051

Program Studi : Akuntansi Lembaga keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Nomor: B-3663/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M. (.....)

NIP : 0926069104

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil. I
NIP 19781101 200912 1 003

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Rezky Ramadhani B

Nomor Induk Mahasiswa : 2220203862201051

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor: B-3663/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025

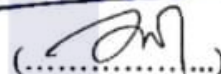
Tanggal Ujian : 15 Juni 2026

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M. (Ketua)



Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M. (Anggota)



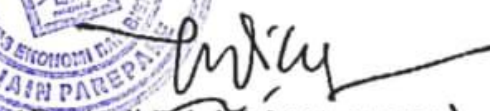
Indrayani, S.E., M.Ak. (Anggota)



Mengetahui:



Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP. 197811012009121003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
 الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
 أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang” sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Tidak lupa penulis panjatkan selawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw, utusan Allah yang membawa cahaya ilmu dan kebenaran bagi umat manusia. Semoga rahmat dan keberkahan senantiasa tercurah pula kepada keluarga, sahabat, serta seluruh pengikut beliau yang tetap teguh mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua Ibunda tercinta Nurmia dan Ayahanda tercinta Baharuddin karena senantiasa memberikan dorongan dan semangat, baik berupa doa yang tulus, sehingga penulis memperoleh kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik. Tanpa kehadiran dan dukungan mereka, penulis tidak akan dapat mencapai posisi seperti saat ini.

Penulis telah memperoleh banyak arahan, dukungan dan bantuan dari Bapak Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M selaku dosen pembimbing. Atas segala dedikasi, ilmu, serta bimbingan yang telah di berikan selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya. Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, kerja sama, dan dukungan dari berbagai pihak yang tulus dan sukarela telah membantu penulis. Atas bantuan dan bimbingan tersebut, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Ira Sahara S.E., M.Ak, selaku Ketua Prodi Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M dan Ibu Indrayani, S.E., M.Ak yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
5. Pimpinan serta seluruh jajaran karyawan Pegadaian Syariah Unit Sawitto yang telah memberikan izin untuk meneliti dan memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf Akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa baru sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Kepada Keluarga besar Takkalawa Family, terima kasih telah memberikan dukungan dan doa dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Kepada sahabat tercinta, Nor Izmi Hidayun dan Nur Aini Nahar yang senantiasa memberikan dukungan, semangat serta menjadi tempat berbagi cerita dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman tercinta semasa perkuliahan, khususnya untuk Sweet D'khara, dan Fani Andirani yang telah membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan. Seluruh dukungan dan dorongan yang telah diberikan selalu penulis kenang.
10. Kepada teman-teman KKN Tomenawa yang telah memberikan doa, dukungan, harapan serta kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan KKN sehingga menjadi pengalaman dan kenangan yang berkesan.

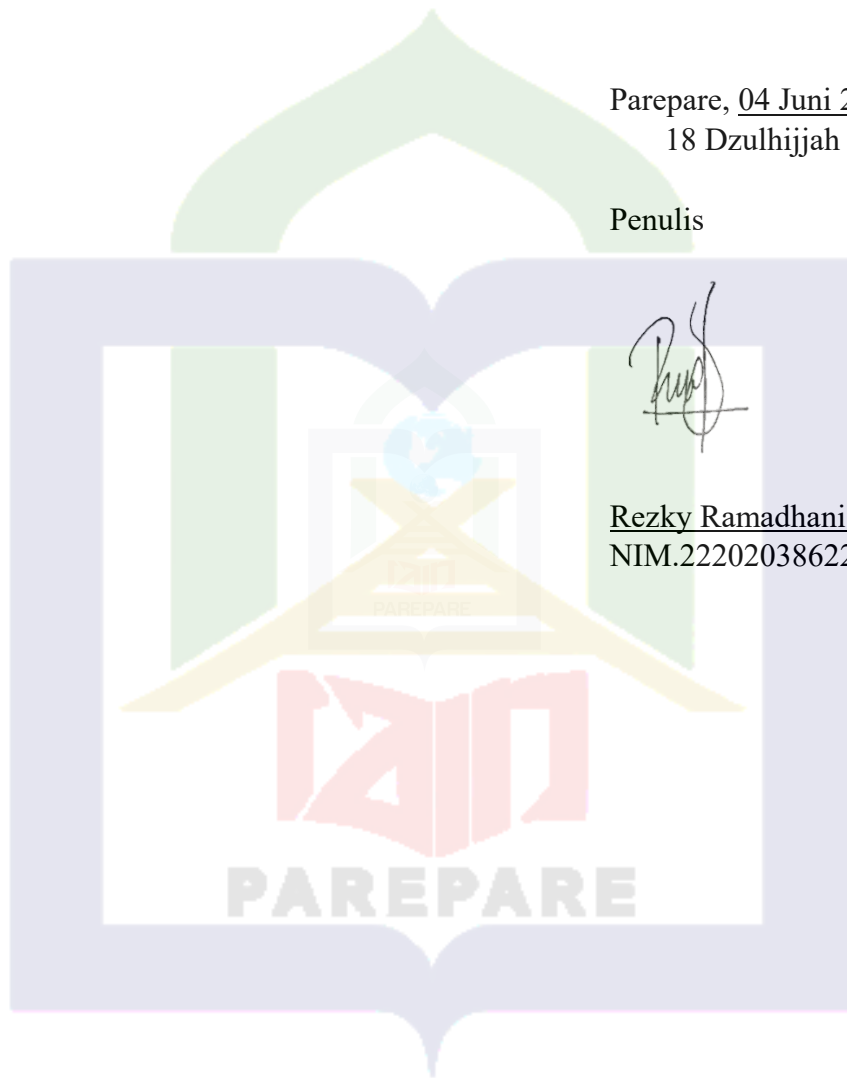
Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Parepare, 04 Juni 2026 M
18 Dzulhijjah 1447 H

Penulis



Rezky Ramadhani B
NIM.2220203862201051



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezky Ramadhani B
NIM : 2220203862201051
Tempat, Tgl. Lahir : Pinrang, 30 Oktober 2004
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan
Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan
Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagai atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 04 Juni 2026
Penyusun



Rezky Ramadhani B
NIM. 2220203862201051

ABSTRAK

Rezky Ramadhani B. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang.* (Dibimbing oleh Trian Fisman Adisaputra)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di kabupaten Pinrang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan layanan digital disektor lembaga keuangan syariah yang menuntut layanan cepat, mudah, dan memuaskan bagi nasabah. Namun, masih terdapat nasabah yang belum sepenuhnya menggunakan aplikasi digital secara optimal karena faktor pemahaman dan pengalaman penggunaan yang berbeda-beda.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pegadaian syariah yang menggunakan aplikasi digital di kabupaten Pinrang sebanyak 1.392 nasabah, dengan sampel 93 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, Kuesioner, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kemudahan penggunaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. secara simultan, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 31,2% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kemudahan penggunaan, aplikasi digital pegadaian syariah, kepuasan nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAM SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Landasan Teori	14
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2. Kepuasan Nasabah	16
3. Kualitas Layanan.....	22
4. Kemudahan Penggunaan	26
5. Aplikasi Digital Pegadaian Syariah	29
C. Kerangka pikir.....	33
D. Hipotesis.....	34

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sample	36
D. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data	38
E. Definisi Operasional Variabel	39
F. Instrumen Penelitian	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Hasil Penelitian	46
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data	51
C. Uji Hipotesis	59
D. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I
BIODATA PENULIS	XXXIII

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Unit Sawitto	4
3.1	Skala Pengukuran Responden (Skala Likert)	42
4.1	Kategori Jawaban Responden	47
4.2	Variabel Kualitas Layanan	47
4.3	Variabel Kemudahan Penggunaan	49
4.4	Variabel Kepuasan Nasabah	51
4.5	Hasil Uji Validitas	52
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.7	Hasil Uji Normalitas	55
4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	56
4.9	Hasil Uji Heterokedastisitas	57
4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
4.11	Hasil Uji Parsial	59
4.12	Hasil Uji Simultan	61
4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	32



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Gambar	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	II
2	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	VI
3	Surat Pengantar Penelitian dari Kampus	VII
4	Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP	VIII
5	Surat Selesai Meneliti	IX
6	Surat Keterangan Berita Acara Revisi Judul Skripsi	X
7	Dokumentasi Penelitian	XI
8	Data Mentah Penelitian	XIV
9	Tabulasi Data Responden	XXII
10	Output SPSS	XXX
11	Biodata Penulis	XXXI

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun.
Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(“).

2. Vokal

- Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau

harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dhommah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
وَـ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَـ / نَا	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِـ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُـ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : māta

رمى	: ramā
قيل	: qīla
يموت	: yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

- Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Tamarbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: rauḍahal-jannah atau rauḍatul jannah
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnahal-fāḍilah atau al-madīnatulfāḍilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: Rabbanā
نَجَّيْنَا	: Najjainā
الْحَقُّ	: al-haqq
الْحَجُّ	: al-hajj
نُعَم	: nu‘ima
عُدُّوْ	: ‘aduwwun

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-

kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fīzilālal-qur'an

Al-sunnahqablal-tadwin

Al-ibāratbi 'umum al-lafzlābi khusus al-sabab

9. *Lafzal-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِلهِ *billah*

Adapun *tamarbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalālāh*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Humfīrahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa māMuhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi 'alinnāsilalladhībīBakkatamubārakan

Syahru Ramadan al-ladhūnzilafihal-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

AbūNasral-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abūal-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid Muhammad Ibnu)

NaṣrḤamīdAbū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, NaṣrḤamīd (bukan:Zaid, NaṣrḤamīdAbū)

A. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahūwata‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wasallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم =	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر

الخ = إلى آخرها / إلى آخره

ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

Ed : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

Et al : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam industri jasa keuangan menjadi fenomena global yang tidak dapat dihindari. Menurut laporan Global Findex pada tahun 2022 lebih dari 76% populasi dunia telah menggunakan layanan keuangan digital termasuk transaksi berbasis *mobile banking*, *ewalet* dan *fintech*. Transformasi digital juga menular ke sektor keuangan syariah, termasuk pegadaian syariah, kehadiran layanan digital seperti Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) atau Tring by Pegadaian adalah bentuk adaptasi lembaga ini terhadap dinamika global, di mana masyarakat kini membutuhkan layanan yang lebih cepat, transparan, mudah di akses dan tepat sesuai dengan prinsip syariah. Namun, literasi digital masyarakat yang masih rendah menjadi tantangan utama, sehingga perlu edukasi berkelanjutan.¹

Di era sekarang ini digitalisasi telah secara luas mengubah pandangan bisnis, pemerintah, bisnis, pemerintah dan masyarakat. Termasuk generasi digital atau bisa disebut sebagai generasi Z dan generasi Alpha, di mana mereka tumbuh dan lahir di tengah kemajuan teknologi informasi, perangkat digital, internet cepat, serta keterhubungan tanpa batas melalui media sosial. Karakteristik ini menunjukkan bahwa generasi sekarang ini sangat adaptif terhadap teknologi tetapi tidak otomatis selaras dengan dimensi spritual dan moral jika tidak mendapatkan bimbingan pendidikan nilai yang kuat.² Maka dari itu kebanyakan sekarang

¹ Moch. Zainuddin and Dan Amrul Mutaqin, “Konvergensi Finansial Syariah: Sinergi Emas, Inklusi Digital, Dan Ketahanan Sosial-Ekonomi Dalam Praktik Pegadaian Syariah (Islamic Financial Convergence: Gold Synergies, Digital Inclusion, and Socio-Economic Resilience in Islamic Pawnshop Practices),” *Journal of Islamic Accounting and Finance* 5, no. 1 (2025): 1–20.

² Syarifuddin Ondeng, Dea Larissa, and Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, *Pendidikan Akidah Akhlak Berbasis Al-Quran*, ed. Usman (Bandung: Widina Media Utama, 2026).

pengguna digital atau teknologi serta paham dengan kemajuan sekarang yaitu anak mudah dari kalangan gen Z dan Gen Alpha.

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank yang telah berdiri sejak lama di Indonesia dan memiliki peran penting dalam menyediakan solusi keuangan alternatif bagi masyarakat, khususnya melalui layanan gadai dan produk-produk yang berbasis emas. Keberadaannya bertujuan untuk meminimalkan praktik pegadaian ilegal yang dapat di percaya. Banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan pegadaian sebagai salah satu alternatif dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, terdapat unit pegadaian syariah yang merupakan bagian dari perusahaan umum. Kehadiran pegadaian syariah ini merupakan berita yang sangat menggembirakan, karena sistem operasionalnya bebas dari bunga (riba)³. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses keuangan yang cepat dan aman, serta kemajuan teknologi digital dan Program keuangan inklusif, Pegadaian dituntut untuk menyusun strategi pemasaran yang efektif dan sesuai dengan perilaku konsumen masa kini⁴.

Di Indonesia, transformasi digital adalah prioritas nasional dengan program seperti Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan peta jalan digitalisasi untuk ekonomi syariah. Hingga tahun 2023, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan tingkat inklusi sebesar 12,12% untuk keuangan syariah. Ini jauh lebih rendah dibandingkan dengan tingkat inklusi nasional sebesar 85,1%. Digital Pegadaian dan layanan digital pegadaian syariah berfokus pada penyediaan layanan rahn online, arrum, pembelian emas, dan pembayaran bulanan yang ditujukan untuk menangani keluhan syariah. Namun, ada tantangan Shahrin, Rozi & Lutfi meneliti tentang tidak adanya sistem layanan keuangan pegadaian syariah digital

³ Dyah Pikanthi Diwanti and Linda Anindita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. November 2020 (2020): 17.

⁴ Aura Nadisha Zeliana et al., "Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Ansoff Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto," *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 2 (2025): 360–74.

bagi pelanggan, sistem digital utama pelanggan, dan kurangnya pemahaman pelanggan terhadap kontrak dan layanan yang ditawarkan di aplikasi⁵.

Melalui strategi *G-5Star Generation*, Pegadaian memulai transformasi perusahaan sebagai upaya menjadi perusahaan keuangan yang lebih kuat. Peluncuran aplikasi *Tring by Pegadaian* dan *Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)* merupakan langkah awal perubahan tersebut untuk memperluas target pasar hingga menjangkau generasi milenial. Pada awal penerbitan aplikasi *Pegadaian Syariah*, lebih dari 10.000 orang telah menginstal aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi *PSDS* atau *TRING by Pegadaian*, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi mengenai produk-produk *Pegadaian Syariah*, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, serta pembayaran tagihan lainnya. Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi digital ini adalah nasabah mendapatkan pelayanan yang setara dengan layanan yang diberikan di unit *Pegadaian Syariah*.⁶

Gaya hidup masyarakat saat ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Manfaat perkembangan teknologi dirasakan oleh masyarakat. Kehadiran teknologi internet memfasilitasi komunikasi jarak jauh dengan biaya yang lebih efisien. Penggunaan internet juga telah merambah ke dunia lembaga keuangan. Akses jaringan yang memadai yang dapat menjangkau masyarakat luas.⁷ Berikut data perbandingan jumlah nasabah yang memanfaatkan aplikasi digital dengan jumlah nasabah di *Pegadaian Syariah*.

⁵ Zainuddin and Amrul Mutaqin, "Konvergensi Finansial Syariah: Sinergi Emas, Inklusi Digital, Dan Ketahanan Sosial-Ekonomi Dalam Praktik Pegadaian Syariah (Islamic Financial Convergence: Gold Synergies, Digital Inclusion, and Socio-Economic Resilience in Islamic Pawnshop Practices)."

⁶ Denia Maulani, "E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service(PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru," *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, no. 2 (2020): 185–94.

⁷ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, "Service Quality And Online Customer Rating On F & B Purchase Decisions," *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 15, no. 2 (2022): 133–41.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Unit Sawitto

Jumlah	Total
Nasabah tahun 2025	2.321
Nasabah yang menggunakan aplikasi digital	1.392

Sumber: pegadaian syariah unit sawitto

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan pada tahun 2025 diprediksi akan mencapai 2.321 pelanggan yang bertransaksi di Pegadaian Syariah Unit Sawitto. Sementara itu, pengguna aplikasi digital Pegadaian Syariah mencapai 40% atau sekitar 1.392 nasabah. Informasi ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan kepala cabang Pegadaian Unit Syariah Sawitto. Dari informasi tersebut tampak bahwa proporsi pemanfaatan aplikasi digital Pegadaian Syariah dibandingkan dengan jumlah total nasabah Pegadaian Syariah Unit Sawitto masih belum seimbang. Banyak nasabah masih lebih memilih datang langsung ke outlet meskipun ada antrean yang panjang. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu alasan nasabah memilih aplikasi ini adalah karena kemudahan dalam penggunaannya.

Berdasarkan observasi awal terhadap aplikasi Digital Pegadaian Syariah, penulis menganalisis ulasan dari sejumlah nasabah yang menggunakan aplikasi digital tersebut. hasilnya menunjukkan bahwa layanan aplikasi ini sangat bermanfaat dan mempermudah dalam menyelesaikan masalah transaksi serta menghemat waktu, terutama bagi nasabah yang sudah mengenal teknologi, namun ada beberapa nasabah berpendapat lebih memilih secara manual, dikarenakan bertransaksi melalui aplikasi lebih sulit dipahami terutama pada kalangan nasabah yang sudah berumur atau yang sudah sulit memahami mengenai kemajuan teknologi sekarang, beberapa nasabah belum memahami mengenai fitur-fitur dalam aplikasi digital pegadaian syariah tersebut, maka dari itu nasabah lebih memilih bertransaksi secara manual dibanding bertransaksi menggunakan aplikasi. Selain itu dari hasil observasi saya yang penulis lihat pada saat di lapangan ada beberapa

nasabah yang mengunduh aplikasi digital pegadaian syariah ini, namun belum menggunakan aplikasi tersebut secara menyeluruh atau hanya sekedar mengunduh tetapi tetap melakukan transaksi secara langsung.

Kepuasan nasabah menjadi dampak utama dalam keberhasilan layanan digital pegadaian syariah. Jika layanan digital dianggap tidak praktis, tidak aman, atau tidak sesuai dengan prinsip syariah, maka nasabah cenderung kembali ke layanan konvensional atau beralih ke lembaga lain. Hal ini dapat mengurangi daya saing pegadaian syariah, baik nasional maupun regional, serta menghambat pencapaian target inklusi keuangan syariah.

Demikian juga dengan lembaga keuangan Pegadaian Syariah di kabupaten Pinrang yang berusaha meningkatkan kualitas layanan untuk memuaskan nasabah melalui pelayanan yang ramah, seragam yang serasi, dan mengutamakan keinginan nasabah. Oleh sebab itu, kualitas layanan menjadi aspek terpenting dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta perkembangan perusahaan. Pegadaian syariah ini bertujuan untuk menghindari tidak jelasan (gharar), praktik rentenir, serta pinjaman yang tidak wajar, demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil, serta mendasari hukum gadai dan menyalurkan dana pinjaman melalui layanan jasa titipan.⁸

Berbagai penelitian terdahulu mengkaji perkembangan layanan digital pada lembaga keuangan syariah terutama di pegadaian syariah. Seperti pada Studi Salma Ayuni Hamida pada tahun 2023, Fokus penelitian ini mengkaji bagaimana *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* PSDS terhadap kepuasan nasabah.⁹ pada penelitian yang dilakukan oleh Arnoldus Yansen Dolle dkk pada tahun 2025, Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang meliputi kualitas, keamanan, dan

⁸ N Sakinah, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang," 2020.

⁹ Salma Ayuni Hamida, "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Pt Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto," in *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, vol. 44, 2011, 153–64, <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.

kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰ Pada penelitian yang dilakukan oleh Sania Ghaida Shafa dkk pada tahun 2025, Fokus penelitian ini adalah mengukur pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas layanan digital, dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan nasabah.¹¹

Dari latar belakang di atas, masih sedikit penelitian yang meneliti tentang menganalisis kepuasan nasabah terhadap layanan digital pegadaian syariah di daerah, khususnya di Kabupaten Pinrang. Dengan demikian, penulis tertarik meneliti kepuasan nasabah terhadap layanan digital di pegadaian syariah Kabupaten Pinrang, maka dari itu penulis menuangkannya dalam judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis mengidentifikasi beberapa masalah utama yang perlu diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan aplikasi digital pegadaian syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang?
2. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang?

¹⁰ Arnoldus Yansen Dolle, Rafael Octavianus Byre, and Santy Permata Sari, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT . Pegadaian Syariah,” *Journal of Management and Business* 5 (2025): 1–12.

¹¹ Sania Ghaida Shafa et al., “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi , Kualitas Pelayanan Digital Dan Kegunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 11, no. 5 (2025): 3523–34.

3. Apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi digital pegadaian syariah terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang layanan digital dan kepuasan nasabah pada sektor keuangan syariah. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji ilmu serupa, terutama mengenai layanan digital di lembaga keuangan syariah seperti Pegadaian Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan digital yang telah disediakan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, fitur aplikasi, serta pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan digital tersebut.

b. Bagi nasabah

Dengan adanya peningkatan layanan berdasarkan hasil penelitian, nasabah diharapkan mendapatkan kemudahan, keamanan dan kepuasan lebih dalam melakukan transaksi keuangan secara digital melalui pegadaian syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini bisa menjadi referensi dan dasar perbandingan untuk penelitian-penelitian yang relevan khususnya dalam penelitian layanan digital pada lembaga keuangan syariah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian terdahulu yang didapatkan penulis, ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yang sedang diteliti. Ada beberapa penelitian yang penulis ambil untuk dicantumkan pada tinjauan hasil penelitian yang relevan.

1. Penelitian skripsi Hasnah Nuzul Fajri pada tahun 2023 dengan judul penelitian "Pengaruh Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Strategi Pemasaran Tabungan Emas terhadap Keputusan Nasabah Menabung Emas di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan strategi pemasaran tabungan emas terhadap keputusan nasabah dalam menyimpan emas di Pegadaian syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 95 responden. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan statistik melalui uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan aplikasi Pegadaian syariah Digital dan strategi pemasaran tabungan emas secara masing-masing parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung emas di Pegadaian syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Kemudian, secara simultan (bersama-sama), layanan aplikasi Pegadaian syariah Digital dan strategi pemasaran tabungan emas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung emas di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.¹²

¹² Hasnah Nuzulul Fajri, "Pengaruh Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Strategi Pemasaran Tabungan Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto," 2023.

Dalam penelitian Hasana, terdapat kesamaan dengan penelitian ini dalam hal penggunaan layanan pegadaian syariah berbasis digital, yaitu aplikasi Pegadaian syariah digital yang menjadi variabel yang dianalisis. Keduanya juga membicarakan bagaimana layanan digital memengaruhi tindakan atau reaksi nasabah. Sedangkan perbedaan dalam kedua penelitian ini terletak pada variabel dependennya di mana penelitian Hasanan berfokus pada Keputusan Nasabah untuk menabung emas, sedangkan penelitian ini berfokus kepada kepuasan nasabah dan perbedaan lainnya yaitu lokasi penelitiannya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Oktavia Harahap dkk pada tahun 2025 dengan judul penelitian "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem Beyond BSI terhadap Kepuasan Nasabah". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebaliknya, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Secara simultan (bersama-sama), kemudahan penggunaan dan kualitas sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,500 menunjukkan bahwa 50% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Kesimpulan penelitian ini menekankan pentingnya kualitas sistem dalam meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi perbankan digital syariah.¹³

¹³ Annisa Oktavia Harahap et al., "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Sistem Beyond BSI Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 10, no. 02 (2025): 470–80.

Berdasarkan penjelasan penelitian di atas, terdapat kesamaan dengan penelitian ini, yaitu fokus pada kemudahan penggunaan aplikasi digital di lembaga keuangan. Serta menganalisis mengenai kepuasan pelanggan. Adapun perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada objeknya, di mana penelitian Annisa dkk dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI), sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Syariah.

3. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Indriyani pada tahun 2024 dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan dan kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Bang Curup. Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup? 2) Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 3) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara simultan. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :1) Kemudahan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 2) Kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 3) Kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.¹⁴

¹⁴ Indriyani, “Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.”

Berdasarkan pada penelitian di atas terdapat kesamaan pada studi yang akan dilaksanakan, yaitu kedua penelitian ini membahas kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada variabel independennya; penelitian Indriyani meneliti kemudahan dan manfaat aplikasi digital pegadaian, sedangkan penelitian ini mengkaji kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah.

4. Pada penelitian Dyah Deshanty, Ikhbal Akhmad Dan Rian Rahmat Ramadhan pada tahun 2024 dengan judul penelitian “Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pegadaian Pekanbaru Kota”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Pekanbaru Kota. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini dipilih dengan metode non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Total sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Pegadaian Digital Service dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁵

Persamaan antara penelitian Dyah Deshanty dkk dan penelitian ini adalah keduanya meneliti layanan pegadaian syariah digital serta kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah/konsumen. Adapun yang membedakannya yaitu di mana penelitian ini membahas mengenai aplikasi pegadaian syariah sedangkan pada penelitian di atas

¹⁵ Dyah Deshanty, Ikhbal Akhmad, and Rian Rahmat Ramadhan, “Pegadaian Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pegadian Pekanbaru Cabng Kota” 3, no. 2 (2024): 1312–30.

membahas mengenai aplikasi pegadaian konvensional. Serta berbeda lokasi dan teknik pengambilan sampelnya.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Mella Yunita dkk pada tahun 2024 dengan judul penelitian "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA di Kalangan Mahasiswa". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan pelajar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Data diperoleh melalui survei terhadap 58 mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2022 di Universitas Tjut Nyak Dhien. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) dan kualitas layanan (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,228 untuk kemudahan penggunaan dan 0,618 untuk kualitas layanan, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan pelajar yang menjadi sampel penelitian.¹⁶

Dari penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, di mana penelitian oleh Mella Yunita dkk dan penelitian ini sama-sama meneliti kemudahan penggunaan serta kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna aplikasi layanan digital dengan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada objek yang diteliti, di mana penelitian Mella

¹⁶ Mella Yunita, Rizki Pratama Sari, and Diva Dwi Nursa'adah, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di Kalangan Mahasiswa," *Smart Goals: Jurnal Bisnis Digital Dan Manajemen* 1, no. 1 (2024): 32–47.

Yunita dkk fokus pada layanan digital Aplikasi DANA, sedangkan penelitian ini mengkaji layanan aplikasi digital pegadaian syariah.

B. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) atau model penerimaan teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Untuk melakukan analisis *user experience* pada penelitian ini, digunakanlah model TAM. Model TAM dikembangkan untuk menjelaskan perilaku pengguna sistem informasi atau teknologi. Tam menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi dengan 5 (lima) faktor utama, yaitu *Perceived usefulness* (kegunaan), *Perceived Ease Of Use* (kemudahan penggunaan), *Attitude toward using technology* (sikap), *behavioral intention to use* (intensi), dan *actual technology use* (penggunaan teknologi sesungguhnya).¹⁷

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. *Theory of Reasoned Action* merupakan teori tindakan yang berlandaskan pada premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM merupakan salah satu teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses penerapan teknologi

¹⁷ Indyah Hertima Santi and Erdani Bayu, *Technology Acceptance Model (TAM) Penggunaannya Pada Analisis Use Experience Dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengapdian Kepada Masyarakat* (Nem, 2021).

informasi.¹⁸ Model TAM menunjukkan bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi. Model ini memiliki dua konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived kegunaan*), yang ditetapkan dalam berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.¹⁹

Use experience atau yang biasa disebut UX adalah persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari penggunaan dan atau antisipasi penggunaan produk, sistem atau layanan. *use experience* dapat dikatakan baik jika sebuah produk harus memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan pengguna. Hal ini yang kemudian menentukan produk tersebut berharga atau bernilai. Berikutnya, jika produk mudah ditemukan dan mudah digunakan saat pertama kali, maka produk tersebut dapat membuat perasaan pengguna senang saat menggunakannya. Dan yang terakhir, produk haruslah mudah digunakan untuk menyelesaikan atau melakukan hal-hal yang diinginkan oleh pengguna. Maka inilah empat elemen yang dibutuhkan untuk mendapatkan *user experience* yang baik.²⁰

Technology Acceptance Model (TAM) ini digunakan sebagai dasar teori karena menjelaskan bagaimana kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi digital Pegadaian Syariah berperan dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah terhadap menggunakan layanan digital.

¹⁸ Pahri Fahlevi, Athanasia Octaviani, and Puspita Dewi, “Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM).,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 2 (2019).

¹⁹ Putri Christian and Brigita Bunga, “Analisis Penerapan Technology Acceptance Model Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi Shopee Di Yogyakarta),” in *Skripsi2* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta, 2020).

²⁰ Santi and Bayu, *Technology Acceptanc Model (TAM) Penggunaannya Pada Analisis Use Experience Dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengapdian Kepada Masyarakat*.

2. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil) dengan harapan atau ekspektasi mereka. Tejiptono juga memberikan definisi mengenai kepuasan, di mana kepuasan merupakan istilah yang berasal dari bahasa Latin "sats" yang memiliki makna yang baik, cukup, dan juga faktor yang berarti melakukan atau menciptakan secara sederhana²¹. Sedangkan ahli lainnya juga memberikan definisi, yaitu Zaithaml dan Bitner yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah tanggapan atau reaksi dari pelanggan sebagai wujud pemenuhan kebutuhannya²²

Teori ini mengemukakan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk, yaitu *Expectancy Disconfirmation Model*. Teori ini mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terjadi berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan sebelum membeli produk atau jasa dengan kinerja aktual produk atau jasa yang diterima. Ketika pelanggan membeli suatu produk atau jasa, maka ia memiliki harapan tertentu mengenai bagaimana produk atau jasa tersebut bekerja. Harapan tersebut merupakan standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi dan kualitas produk atau jasa yang sebenarnya dirasakan oleh pelanggan.²³

²¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2014).

²² Freekley Steyli Maramis, Jantje L. Sepang, and Agus Supadi Soegoto, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Air Manado," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 6, no. 3 (2018): 1661.

²³ Sumarwan Ujang, *Perilaku : Teori Penerapannya Dalam Pemasaran* (Bogor: PT. Ghalian Indonesia, 2004).

Kepuasan bersifat dinamis dan terus berubah seiring waktu. Oleh karena itu, tantangan besar bagi setiap organisasi adalah mencari peluang untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara konsisten namun tetap efisien dan hemat biaya bagi organisasi. Dalam konteks perusahaan jasa, program tersebut diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan usaha dan profitabilitas perusahaan. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga dapat membantu perusahaan membangun ikatan hubungan yang kuat dengan pelanggannya.²⁴

b. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah ada beberapa faktor – faktor yang mempengaruhinya. Terdapat lima faktor utama perbankan yang memiliki kesamaan dalam menentukan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan lainnya, ini hanya berbeda pada ruang lingkupnya saja yaitu sebagai berikut:²⁵

1) Kualitas Produk

Nasabah akan merasa senang jika hasil penilaian menunjukkan bahwa produk yang dipakai memiliki kualitas. Terdapat sejumlah elemen kualitas produk yaitu; kinerja (*performance*), ketahanan (*durability*), keunggulan (*feature*), keandalan (*reliability*), konsistensi (*consistency*), dan desain (*design*).

2) Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa senang jika menerima pelayanan yang baik atau yang memenuhi harapan nasabah. Salah satu konsep kualitas layanan yang paling terkenal adalah *ServQual* yang

²⁴ Sakinah, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang.”

²⁵ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020).

dirancang oleh Berry dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini terdapat lima aspek yang terdiri dari; keandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

3) Emosional

Nasabah akan merasakan kebanggaan dan memperoleh keyakinan bahwa orang lain mengagumi bank atau lembaga keuangan saat menggunakan produk dengan merek tertentu yang biasanya memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Aspek emosional ini berkaitan dengan tingkah laku orang yang merasa bangga memakai produk dari merek tertentu, sehingga mereka akan merasakan kebanggaan dan cenderung meningkat kepercayaan dirinya setelah memakai merek itu.

4) Harga

Produk dengan kualitas serupa namun menawarkan harga yang lebih terjangkau akan memberikan nilai tambahan bagi pelanggannya. Bagi pelanggan yang sensitif, harga murah umumnya menjadi sumber kepuasan utama karena mereka akan memperoleh nilai uang yang tinggi. Elemen biaya ini cukup signifikan bagi mereka yang tidak peka terhadap harga. Oleh karena itu, faktor harga ini bersifat lebih relatif, tergantung pada individu, karena tidak semua orang mengukur atau menilai kualitas produk berdasarkan harga.

5) Biaya

Nasabah tidak harus mengeluarkan biaya ekstra atau menghabiskan waktu untuk memperoleh suatu produk atau layanan yang cenderung memuaskan terhadap produk atau layanan tersebut.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono yang di kutip oleh Hawkins dan Lonney 2017 ada beberapa dimensi dalam menilai kepuasan nasabah yaitu:²⁶

1) Kepuasan nasabah keseluruhan

Metode yang paling mudah untuk menilai kepuasan nasabah adalah dengan langsung bertanya kepada nasabah tentang seberapa puas mereka terhadap produk atau layanan. Umumnya terdapat dua unsur dalam proses pengukuran, yaitu menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan perusahaan terkait, serta membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap produk dan layanan dari para pesaing.

2) Kesesuaian harapan

Situasi di mana terdapat kecocokan atau ketidaksesuaian antara ekspektasi konsumen dengan performa nyata produk atau layanan perusahaan. Dalam hal ini akan lebih cepat difokuskan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki elemen berupa ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

3) Minat pembelian ulang

Kepuasan nasabah diukur dengan cara menanyakan apakah mereka akan berbelanja atau menggunakan layanan perusahaan ini di masa depan. Layanan berkualitas mampu menghasilkan kepuasan pelanggan di mana kualitas layanan tersebut akan tertanam dalam pikiran nasabah sehingga dipandang positif.

²⁶ Kusumasitta, "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah," *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* 7, no. 1 (2014).

4) Ketersediaan untuk merekomendasi

Ketersediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau anggota keluarganya merupakan indikator yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Menurut konsep ekonomi, kepuasan nasabah tercapai ketika kebutuhan fisik terpenuhi. Dalam Islam, kepuasan tercapai ketika kebutuhan fisik dan non fisik seseorang terpenuhi. Kebutuhan fisik bukan hanya sekadar keinginan, melainkan kebutuhan yang memiliki manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain atau nasabah. Adiwarmanto Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis perusahaan menentukan suksesnya dan gagalnya bisnis yang dijalankan.²⁷

- 1) Keutamaan sifat lemah lembut Nabi Muhammad, sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali Imran/3:159.²⁸

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ؕ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahan

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah

²⁷ Adiwarmanto Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan* (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003).

²⁸ "Kementrian Agama RI Al-Qur'an Dan Terjemahan."

membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.

- 2) Melakukan amal saleh, sebagaimana dalam firman Allah dalam QS. At-Taubah/9:105.²⁹

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Terjemahan

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Berdasarkan kedua dalil tersebut di atas, ayat ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan manusia akan dinilai oleh Allah SWT. oleh karena itu, setiap individu maupun organisasi harus melaksanakan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh, penuh tanggung jawab, dan memberikan hasil yang baik. Ayat ini juga mengandung nilai ihsan (memberikan yang terbaik) dalam bekerja. Islam mengajarkan bahwa pelayanan yang baik bukan hanya sekedar memenuhi kewajiban, tetapi juga berusaha memberikan manfaat dan kepuasan nasabah kepada pihak yang menerima layanan.

Maka dapat dari itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil dari proses perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan nasabah setelah menggunakan produk dan jasa, khususnya dalam konteks pegadaian syariah digital *service*. Kepuasan nasabah ini bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, kualitas

²⁹ “Kementrian Agama RI Al-Qur’an Dan Terjemahan.”

pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Faktor tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap persepsi konsumen terhadap nilai yang diperoleh dari produk atau jasa yang diperoleh dari produk atau jasa yang digunakan.

3. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Layanan

Menurut Voss *E-Service Quality* merupakan bentuk pelayanan baru bagi konsumen dalam lingkungan elektronik (*E-service*). *E-service* diartikan sebagai pelayanan jasa dengan menggunakan media yang lebih canggih, yaitu website. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal dengan *e-SQ* merupakan pengembangan dari model *Service Quality* (SERVQUAL). Pada prinsipnya, model *e-SQ* merupakan adaptasi dan perluasan dari model tradisional SERVQUAL ke dalam konteks layanan Online.³⁰

Service quality (kualitas pelayanan) merupakan fondasi dasar bagi pemasaran jasa untuk memperkuat kualitas kinerja. Hal ini disebabkan karena inti dari kinerja yang dipasarkan adalah kinerja yang berkualitas, dan kinerja tersebut sendiri yang akan dibeli oleh pelanggan. Kualitas Pelayanan (kualitas pelayanan) jauh lebih sulit untuk didefinisikan, diperbarui, dijabarkan, maupun diukur dibandingkan dengan kualitas barang. Jika pengukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan untuk barang berwarna, maka untuk jasa, berbagai upaya telah dikembangkan untuk menentukan ukuran-ukuran semacam itu.³¹

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dkk. Tahun 1988, yang dikutip oleh Tjiptono pada tahun 2019, kualitas pelayanan mencakup beberapa

³⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

³¹ Tjiptono.

aspek meliputi kemampuan memberikan layanan dengan segera dan memuaskan (*reliability*), keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap (*responsiveness*), pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya pada staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau ke ragu-raguan (*assurance*). Selain itu, mencakup pula kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan sarana komunikasi yang memadai (*tangibles*).³²

Kualitas layanan merupakan aspek yang berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin positif pula persepsi konsumen terhadap perusahaan tersebut. Kualitas layanan juga menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas dibandingkan perusahaan dengan kualitas layanan yang rendah.³³

b. Indikator kualitas layanan

Dalam Yamit Zeithaml, Berry dan Parasuraman 2001 membagikan penelitian mengenai berbagai kategori layanan yang telah dilakukan, dan dalam menilai kualitas layanan terdapat lima dimensi yang telah ditentukan. Lima kriteria yang menentukan kualitas layanan adalah sebagai berikut:³⁴

1) Bukti langsung (*tangible*)

³² Lilatus Sa'adah and Fajrul Munir, Abdullah, *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merek, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, ed. Zulfikar (Jombang: Universitas KH.A Wahab Hasbullah, 2020).

³³ Lopiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Peasaran Jasa*, Edisi Kedu (Jakarta: Salemba Empat, 2007).

³⁴ Purnamie Titisari, *Peranan Organisasi Citizwnship Behavior (OCB)* (Jakarta: Minat Wacana Media, 2018).

Bukti langsung (*tangible*) merupakan dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan yang digunakan, sarana pendukung pelayanan, serta penampilan pegawai dalam memberikan layanan. Aspek-aspek tersebut menjadi salah satu indikator yang dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

2) Keandalan (*reliabilitas*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyelesaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan dimensi yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka. Dimensi ini juga mencakup pemberian informasi mengenai kapan layanan akan diberikan, penyampaian layanan secara cepat, serta kesediaan karyawan untuk melayani dengan tepat waktu.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Dimensi ini juga berarti bahwa penyedia layanan selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan

keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5) Empati (*empathy*)

Empati (Empati) merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan. Dimensi ini juga mencakup pemberian perhatian pribadi kepada pelanggan serta memiliki jam operasional yang nyaman.³⁵

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, sebuah perusahaan dianggap baik jika mampu mengirimkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan kinerja pelayanan. Besarnya kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditentukan dengan membandingkan jenis layanan dengan layanan lain yang serupa. Akibatnya, pelanggan dapat membandingkan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.³⁶

Ajaran Islam menjelaskan bahwa dalam memberikan layanan atau mengusahakan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa, seseorang tidak boleh memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan wajib memberikan sesuatu yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tertulis dalam QS. An-Nahl/16:90.³⁷

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠﴾

³⁵ Titisari.

³⁶ Wilda Yanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Di PT.Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo" (2021).

³⁷ "Kementrian Agama RI Al-Qur'an Dan Terjemahan."

Terjemahan

Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.

Dari penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa layanan yang berkualitas adalah faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. kualitas layanan dipahami sebagai suatu pengalaman dan persepsi nasabah terhadap kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan mereka melalui layanan yang diberikan. Kualitas layanan ini harus terus diusahakan untuk lebih baik agar menjaga dan memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang diberikan. Dengan demikian, perusahaan yang mampu memberikan kualitas layanan yang baik dan tepat waktu akan memperoleh tingkat kepuasan nasabah yang tinggi.

4. Kemudahan Penggunaan

a. Definisi Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis yang dikutip oleh Jogiyanto pada tahun 2007, kemudahan penggunaan (*ease of use*) diartikan sebagai perasaan nyaman dalam menggunakan suatu sistem. Secara lebih spesifik, kemudahan penggunaan yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, serta teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan

tanpa masalah. Penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan.³⁸

Kemudahan transaksi mengacu pada situasi di mana nasabah merasa mudah untuk melakukan transaksi dan berinteraksi sementara juga membutuhkan upaya yang minimal untuk mendapatkan informasi dari produk yang diberikan. Saat orang meyakini bahwa nasabah tidak perlu mengeluarkan banyak tenaga atau energi untuk menggunakan teknologi baru secara normal, di sinilah era kemudahan dalam transaksi terjadi.³⁹

Kemudahan dalam penggunaan dapat secara aktif membentuk sikap atau pandangan pengguna terhadap teknologi dan cara pemakaiannya, serta dapat berperan penting dalam menentukan niat pengguna untuk memanfaatkan teknologi itu. Persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penerapan suatu teknologi akan mempermudah pengguna dan tidak menimbulkan kesalahan. Jika kemudahan penggunaan tidak menyulitkan dan mempermudah pengguna saat menjalankan sistem, maka pengguna akan lebih cenderung memanfaatkan teknologi tersebut.⁴⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dalam menggunakan aplikasi digital Pegadaian Syariah merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem atau teknologi dapat digunakan dengan mudah, tidak memerlukan banyak usaha, serta bebas dari kesulitan atau kesalahan. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna, maka akan semakin besar pula

³⁸ Mita, Fransisca Desiana Pranatasari, and Kristia, "Analisis Pengaruh Harga , Kemudahan Penggunaan , Dan Ulasan Konsumen Daring Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee," *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 04, no. September (2021).

³⁹ Harahap et al., "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Sistem Byond BSI Terhadap Kepuasan Nasabah."

⁴⁰ Alimuddin Rizal Rivai, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 3 (2022): 1323–41.

kecenderungan mereka untuk memiliki peran penting dalam membentuk sikap, minat, dan keputusan seseorang dalam menggunakan suatu sistem atau layanan digital.

b. Indikator Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) mengacu pada sejauh mana pelanggan percaya bahwa tidak diperlukan upaya yang besar untuk menggunakan teknologi. Upaya ini mencakup upaya fisik dan mental, serta tingkat kemudahannya dalam mempelajari penggunaan sistem digital. Persepsi kegunaan penggunaan mempengaruhi sikap dan kegunaan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan juga menjelaskan perubahan manfaat yang dirasakan. Menurut Sun dan Zhang dalam penelitian Media pada tahun 2017, terdapat empat indikator kemudahan penggunaan, yaitu:

1) Mudah di pelajari (*Easy of learn*)

Suatu sistem yang dapat dikatakan sederhana apabila sistem tersebut sudah untuk dipahami atau dipelajari.

2) Mudah digunakan (*Easy to use*)

Suatu kondisi di mana pengguna percaya bahwa penggunaan situs atau aplikasi baru mudah digunakan, dan pengguna tidak perlu belajar dengan susah payah untuk menggunakan sistem teknologi tersebut.

3) Dapat dimengerti (*Clear and understandable*)

Suatu sistem di mana orang percaya bahwa digital tersebut jelas dan mudah dipahami.

4) Menambah keterampilan (*Ease to become skillful*)

Kemudahan penggunaan sistem bagi pengguna dapat menambah keterampilan penggunaan, dan individu akan mahir menggunakan teknologi tersebut.⁴¹

5. Aplikasi Digital Pegadaian Syariah

a. Definisi aplikasi Digital Pegadaian Syariah

Seiring dengan perkembangan jaman, masyarakat semakin dimudahkan dengan adanya teknologi. PT Pegadaian akhirnya meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada tahun 2017. Pegadaian Syariah Digital Service merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi Online secara real-time. Aplikasi tersebut memungkinkan nasabah Pegadaian untuk melakukan transaksi melalui smartphone mereka tanpa harus datang ke outlet. Dengan aplikasi ini, kapan pun dan di mana pun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien berbagi memiliki outlet pribadi dalam genggaman.

Dengan tujuan memperbaiki layanan penggunaannya, aplikasi Pegadaian Digital hadir dengan dilengkapi berbagai fitur utama. Fitur-fitur tersebut meliputi booking gadai Online, pengajuan pembiayaan usaha Online, pembukaan rekening tabungan emas Pegadaian baru, hingga pembelian (top-up) tabungan emas Pegadaian. Selain beberapa fitur yang telah disebutkan sebelumnya, dalam aplikasi Pegadaian Digital juga tersedia fitur transaksi gadai, informasi seputar produk dan layanan Pegadaian, serta berbagai fitur utama lainnya.⁴² Dalam aplikasi Digital Pegadaian Syariah juga tersedia berbagai layanan keuangan yang dikelola

⁴¹ Alissya Jahwa Basaqui, "Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Salam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng," 2022.(2022)

⁴² Hariyati Feni, Abdi Fathuddin, and Baining Melyya Embun, "Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah," *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* 5, no. 1 (2020): 61–69.

sesuai dengan prinsip syariah. Layanan-layanan ini mencakup *rahn* (gadai) untuk memenuhi semua kebutuhan sehari-hari, tabungan emas, gadai kendaraan, investasi emas, gadai sertifikat, gadai pembiayaan usaha, gadai porsi haji, pembiayaan transaksi, serta variasi layanan keuangan lainnya.⁴³

Walaupun sudah ada banyak manfaat, layanan pegadaian syariah digital ini juga memiliki beberapa kelemahan. Baik *website* maupun aplikasi pegadaian syariah ini diakses melalui jaringan internet yang stabil supaya transaksi dapat berjalan dengan lancar. Akan tetapi, tidak semua nasabah di Indonesia memiliki akses tersebut, sehingga hanya nasabah yang berada di daerah dengan jaringan internet yang baik yang dapat menggunakannya. Di samping itu, pemanfaatan layanan digital semacam ini hanya ditujukan untuk kalangan nasabah yang sudah terbiasa dengan penggunaan *smartphone*. Tidak semua nasabah dapat memahami informasi secara Online tanpa penjelasan langsung dari petugas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi pegadaian syariah digital ini belum banyak dikenal oleh nasabah akibat kurangnya sosialisasi dari pihak pegadaian.⁴⁴

b. Produk - Produk Pegadaian Syariah

Beberapa produk-produk yang tersedia dalam aplikasi digital Pegadaian Syariah sebagai berikut::⁴⁵

1) Rahn

Menurut hukum Islam, *rahn* (gadai syariah) merupakan alternatif cepat untuk memperoleh dana segera sesuai dengan

⁴³ Syahrul Rusli, *Tantangan Adalah Peluang Story Telling Strategi Bisnis Perusahaan Besar Lokal Dan Global Bagi Praktisi*, ed. Joko Intarto, Digital (Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2021).

⁴⁴ Novita Dwi Safitri, "Mu A's Arah : Jurnal Kajian Islam Kontemporer Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia" 5, no. 1 (2023): 22–32.

⁴⁵ Ayuni Hamida, "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Pt Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto."

prinsip syariah. Proses pencairan yang cepat, berbagai jenis barang jaminan seperti perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, headphone, dan barang elektronik lainnya. Keunggulan akad rahn dalam pemanfaatan aplikasi digital pegadaian syariah mencakup proses pengajuan pinjaman yang cepat, periode waktu yang fleksibel dan bisa diperpanjang sesuai kebutuhan, jumlah pinjaman (marhun bih) berkisar antara 50.000 hingga 200 juta rupiah, serta keamanan penyimpanan barang jaminan terjamin.

2) Buka tabungan emas

Harga emas biasanya meningkat dan emas dapat melindungi nilai uang dari inflasi. Keunggulan produk tabungan emas via aplikasi digital pegadaian syariah adalah layanan yang profesional, sebagai pilihan investasi yang aman dan menjanjikan, serta mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan.

3) Jual Dan Beli Tabungan Emas

Setelah membuka tabungan emas, nasabah dapat menjual tabungan emas melalui fitur jual tabungan emas, sementara untuk membeli emas, nasabah dapat memanfaatkan fitur beli tabungan emas dengan melakukan transaksi top-up tabungan emas.

4) Cicil Emas

Investasi emas memiliki modal yang cukup terjangkau. Nasabah dapat memanfaatkan fitur cicil emas untuk melakukan investasi emas batangan dengan metode cicilan bulanan. Emas batangan dijamin 24 karat, bersertifikat, dan berasal dari brand terkenal.

5) Gadai Tabungan Emas

Nasabah dapat menggunakan fitur penggadaian tabungan emas jika tidak ingin kehilangan investasi emas. Oleh karena itu,

saldo tabungan emas yang dimiliki oleh nasabah dapat dijadikan sebagai jaminan sementara.

6) Tebus, Cicil Dan Perpanjang Gadai

Fasilitas lain seperti tebus, cicil, dan perpanjang gadai/rahn dapat dengan mudah digunakan saat nasabah ingin melakukan penebusan transaksi gadai, cicilan, hingga perpanjangan gadai.

7) Pembayaran

Pembayaran (Multi Pembayaran Online) dipakai untuk melunasi berbagai jenis tagihan seperti listrik, telekomunikasi/pulsa, air, pembelian tiket kereta, dan tagihan yang lain. Layanan MPO adalah pilihan pembayaran yang cepat, memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan mudah tanpa perlu memiliki akun bank.

8) Amanah

Kelebihan dari produk amanah ini adalah proses pengajuan yang simpel dan cepat, periode pembiayaan yang fleksibel, dapat digunakan untuk pembiayaan kendaraan baru atau bekas, serta transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

9) Arrum Haji

Keunggulan produk arrum haji ini meliputi dokumen dan jaminan yang terjamin, biaya perawatan yang ekonomis, mendapatkan tabungan serta porsi haji secara langsung, dan jaminan emas dapat dipakai untuk membayar biaya haji.

10) Arrum BPKB

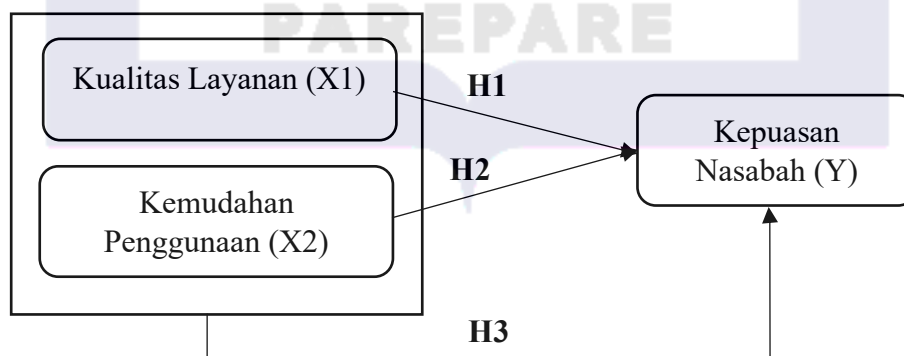
Kelebihan produk ini meliputi pelaksanaan transaksi yang mengikuti prinsip syariah, proses yang praktis, mudah, dan cepat, durasi pembiayaan dimulai dari 12, 18, 24 hingga 36 bulan, serta kendaraan tetap dapat digunakan dengan hanya BPKB yang disimpan di pegadaian.

C. Kerangka pikir

Kerangka berpikir menjelaskan cara sebuah teori terhubung dengan berbagai elemen yang telah ditentukan sebagai masalah signifikan. Kerangka berpikir adalah representasi konseptual yang menggambarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Kerangka berpikir yang baik akan menggambarkan hubungan antara variabel yang akan dianalisis, dan juga perlu dijelaskan alasan mengapa variabel-variabel tersebut terlibat dalam membentuk suatu paradigma penelitian. Oleh sebab itu, setiap penyusunan penelitian harus berlandaskan pada kerangka pemikiran.⁴⁶

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan digital pegadaian syariah terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di Kabupaten Pinrang, di mana dalam penelitian ini digambarkan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah, sementara variabel independen yang terlibat dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan (X_1), Kemudahan Penggunaan (X_2), dan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah (X_3). Berikut adalah ilustrasi tentang kerangka berpikir dalam penelitian ini.

Gambar 1.2 Kerangka Pikir



⁴⁶ Nur Arifatus Sholihah et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Selat Media, 2023).

Sumber: Data Diolah 2026

D. Hipotesis

Hepotesisi adalah sebuah jawaban sementara atas rumusan masalah dalam penelitian yang kemudian dirangkum dalam beberapa kalimat pernyataan. Sifat sementara itu disebabkan jawaban yang diperoleh hanya berdasarkan teori yang relevan, bukan berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data di lapangan. Adanya hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H₁ : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang
- H₂ : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.
- H₃ : Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan saat ini, peneliti menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan memanfaatkan angka-angka, baik yang diambil secara langsung dari hasil penelitian maupun data yang diperoleh melalui analisis statistik, mulai dari pengumpulan data hingga interpretasi data tersebut. Penelitian yang menerapkan metode kuantitatif adalah pendekatan untuk menguji teori objektif melalui analisis hubungan antar variabel dalam studi.⁴⁷

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Melalui penelitian ini, dapat dibangun teori yang dapat menjelaskan fenomena atau gejala tertentu.⁴⁸ Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi yang diperoleh dari aktivitas seperti mendistribusikan kuesioner kepada responden.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di Pegadaian Syariah Di Sulawesi Selatan Cabang Kabupaten Pinrang, Kecamatan Watang Sawitto. Adapun alasan penulis memilih lokasi ini karena pegadaian syariah di Kabupaten Pinrang terkhusus pada Kecamatan Watang Sawitto yang telah menerapkan layanan digital

⁴⁷ Sandu Siyoto and M Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

⁴⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013).

serta lokasinya mudah dijangkau dan relevan dengan fenomena yang ingin diteliti. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama dua bulan lamanya atau sesuai dengan kebutuhan peneliti setelah proposal penelitian diterima.

C. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah totalitas objek atau subjek yang ada dalam suatu wilayah dan memenuhi kriteria tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam cakupan yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang yang memanfaatkan aplikasi digital Pegadaian Syariah dengan jumlah total 1.392 nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari subjek atau objek yang merepresentasikan sebuah populasi. Apabila populasi memiliki jumlah yang sangat besar dan peneliti tidak dapat mempelajari seluruh anggota populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan tahap-tahap yang digunakan dalam suatu penelitian. Pengambilan sampel harus dilakukan dengan cara yang tepat agar sampel tersebut benar-benar bisa mewakili dan menggambarkan populasi yang sesungguhnya.⁴⁹

Setelah memperoleh total populasi, selanjutnya menarik sebagian dari populasi itu dengan menerapkan rumus untuk menghitung ukuran populasi yang diketahui jumlahnya menggunakan rumus *Slovin*, yakni:

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

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (bandung: Alfabeta, 2017).

Keterangan :

n : Jumlah Sampel yang dicari

N : Jumlah Populasi

e : persen toleransi ketidakteelitian akibat kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa diterima atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%)

Maka dari itu, populasi atau nasabah dari pegadaian syariah berjumlah 1.392, kemudian dimasukkan ke dalam rumus Slovin untuk memperoleh sampel pada penelitian ini.

$$n = \frac{1.392}{1 + 1.392 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.392}{1 + 1.392 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.392}{1 + 1.392 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.392}{1 + 13,92}$$

$$n = \frac{1.392}{14,92}$$

$$n = 93$$

Dengan demikian perhitungan di atas, yang mendapatkan jumlah responden pada penelitian ini adalah 93 responden.

D. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu elemen yang berpengaruh terhadap kualitas data penelitian adalah cara pengumpulan data. Pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang komprehensif agar memberikan gambaran yang relevan dengan aktivitas penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap elemen-elemen yang terlihat dalam suatu fenomena atau gejala-gejala pada objek kajian.

b. Kuesioner Atau Angket

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyodorkan sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden (nasabah) untuk dijawab oleh mereka. Adapun yang digunakan adalah skala ordinal. Skala ordinal dipakai untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial.⁵⁰

Kuesioner adalah daftar pernyataan yang diberikan kepada objek penelitian untuk mendapatkan respons sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner juga digunakan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang disampaikan secara tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini, responden adalah nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.

⁵⁰ Sugiyono.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang bersumber dari catatan penting, baik dari lembaga atau organisasi maupun individu. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel operasional merupakan batasan-batasan operasional yang digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai variabel yang akan diteliti. Variabel ikatan (Dependent Variable) merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sementara itu, variabel bebas (Variabel Independen) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain.⁵¹

1. Kualitas layanan (X1)

Kualitas layanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah sehingga berkaitan langsung kepada pengalaman dan persepsi nasabah dengan layanan yang akan diberikan oleh karyawan.

Adapun indikator penelitian ini yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliabilitas*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)

⁵¹ Kasmir, *Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis* (Depok: PT. Rajagrafindo, 2022).

e. Empati (*empathy*)

2. Kemudahan Penggunaan (X2)

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan nasabah bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah, tanpa memerlukan usaha yang besar, serta meminimalkan kesalahan. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula pengaruhnya dalam membentuk sikap, minat, dan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan digital tersebut.

Indikator penelitiannya yaitu:

- a. Mudah dipelajari (*Easy of learn*)
- b. Mudah digunakan (*Easy to use*)
- c. Dapat dimengerti (*Clear and understandable*)
- d. Menambah keterampilan (*Ease to become skillful*)

3. Kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

Adapun indikator kepuasan nasabah yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
- b. Kesesuaian harapan
- c. Minat membeli ulang
- d. Kesiapan untuk merekomendasi

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau alat pengumpulan data adalah perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau mengukur variabel dalam penelitian. Data yang terkumpul dengan menggunakan instrumen tertentu akan

dijelaskan serta dideskripsikan dan dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian.⁵²

Untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat, penelitian ini menggunakan alat ukur yang disebut dengan Skala Likert. Dengan menggunakan Skala Likert variabel penelitian akan diukur dengan cara menjabarkannya menjadi dimensi, kemudian menjadi indikator, dan selanjutnya menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhir dari sub-indikator dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk membuat pernyataan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Skala ini menggunakan 5 (lima) tingkat skor.:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Responden (Skala Likert)

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Salim dan Widaningsi (diolah), 2026

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah kemampuan suatu instrumen untuk mengukur sasaran yang ingin diukur. Untuk penelitian deskriptif yang melibatkan variabel yang tidak dapat diukur langsung, agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, alat ukur yang digunakan harus valid.⁵³ Teknik pengujian yang sering digunakan oleh peneliti untuk menguji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Product Moment

⁵² Djaali, *Metodologi Penulisan Kuantitatif, Cet 1* (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2020).

⁵³ Siti Ma'sumah, *Kumpulan Cara Analisis Data* (Banyumas: CV Rizquna, 2019).

Pearson). Pengujian validitas dilakukan dengan cara menguji pernyataan item yang mewakili variabel indikator dan dibantu oleh program SPSS. Dengan ketentuan, jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka penelitian dinyatakan Valid. Selain itu, untuk mengetahui tingkat validitas juga dapat menggunakan cara perhitungan antara nilai r-hitung dengan r-tabel. Apabila nilai r-hitung $\geq r$ tabel, maka penelitian dapat dikatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r-hitung $\leq r$ -tabel, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa konsisten suatu hasil pengukuran jika pengukuran tersebut diulangi dua kali atau lebih. Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner melalui tanggapan responden dalam beberapa pengujian kuesioner yang sama pada kondisi yang berbeda. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika dapat memberikan data yang dapat dipercaya, artinya terdapat konsistensi dari nilai hasil skala yang diukur. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Cronbach Alpha*. Karena dalam penelitian ini berbentuk kuesioner dengan Skala Likert, apabila nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel.⁵⁴

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan bersifat linear dan dapat diaplikasikan untuk peramalan. Uji ini mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

⁵⁴ Febrinawati Yusup, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,," *Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (2018).

Uji normalitas bertujuan sebagai pengujian apakah variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal sehingga dapat digunakan dalam *statistic parametric*, dan dapat digunakan. Uji normalitas dilakukan dengan *Kolmogorov-Smirnov* yang merupakan tes untuk normalitas Fungsi distribusi kumulatif. Dasar penyelesaian keputusan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* adalah jika angka signifikansi $\geq 0,05$ maka data tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal, sebaliknya jika angka signifikansi $\leq 0,05$ berarti data tersebut tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁵⁵

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen yang ada dalam model regresi. Model regresi yang efektif seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebasnya, sehingga hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat menjadi terdistorsi. Untuk mengetahui keberadaan multikolineritas, kita dapat memeriksa nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai $VIF \leq 0,10$ dan nilai Tolerance semua variabel independen $\geq 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolineritas di antara variabel independen dalam model regresi.⁵⁶

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan antara varian residual dari pengamatan satu dengan varian dari pengamatan lain. Dengan demikian, jika varian residual dari suatu pengamatan berbeda dengan pengamatan lain, maka disebut

⁵⁵ Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

⁵⁶ Imam. Ghozali, *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Badan Penerbit-Undip, 2016).

heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika residunya memiliki kesamaan, maka disebut homoskedastisitas. Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residu terhadap variabel independen. Kriterianya adalah jika nilai signifikan antara variabel independen dengan residu absolut $\geq 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika residu absolut $\leq 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.⁵⁷

3. Analisis Regresi Linier berganda

Menurut Ghazali pada tahun 2016, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis regresi berganda linier akan menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut.⁵⁸

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)
α	= konstanta
β_1	= koefisien regresi dari kualitas layanan (Variabel Independen)
β_2	= koefisien regresi dari kemudahan penggunaan (Variabel Independen)
X ₁	= Kualitas Layanan (Variabel Independen)
X ₂	= Kemudahan penggunaan (Variabel Independen)
E	= <i>Standard Error</i>

4. Uji Hipotesisi

- a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

⁵⁷ Ghazali.

⁵⁸ Ghazali.

Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Uji dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Apabila nilai $\text{sig.} \leq$ dianggap signifikan. Harus diperhatikan terlebih dahulu nilai regresinya, jika arahnya sesuai dengan hipotesis maka dapat disimpulkan H_a diterima, sedangkan jika nilai $\text{sig.} \geq 0,05$ maka dinyatakan tidak signifikan. Artinya H_a ditolak, sehingga tidak terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen..

b. Uji Simultan (Uji F)

Untuk menentukan apakah semua variabel bebas berpengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji simultan. Apabila $f\text{-hitung} \geq f\text{-tabel}$, maka variabel independen secara bersamaan memengaruhi variabel dependen. Sebaliknya, jika $f\text{-hitung} \leq f\text{-tabel}$, maka secara bersamaan hipotesis tersebut ditolak. Hipotesis diterima jika nilai $\text{sig.} \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan jika lebih besar maka hipotesis ditolak.

c. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar (dalam persentase) perubahan dalam y dapat dijelaskan oleh perubahan dalam x . Koefisien ini dapat dengan mudah diketahui dari perhitungan koefisien korelasi. Pada dasarnya, ini untuk menilai seberapa baik model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai di antara nol dan satu. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik variabel independen dalam menjelaskan perilaku dependen.⁵⁹

⁵⁹ Asep Mulyana, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Makassar: CV. Tohar Media, 2024).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi data dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini agar lebih mudah dipahami. Jawaban responden dalam penelitian ini akan disajikan dalam rentang skor menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari 5 (lima) pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Skor jawaban tersebut kemudian akan dikelompokkan berdasarkan perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Berikut adalah kategorisasi yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 Kategori Jawaban Responden

Nilai	Frekuensi
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
1,80 – 2,60	Tidak Baik
<1,80	Sangat Tidak Baik

Sumber : Karinko⁶⁰

1. Variabel Kualitas Layanan

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Item Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
	X _{1.1}	23	45	25	0	0	3,98	Baik

⁶⁰ S Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2019).

Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	X _{1.2}	33	54	6	0	0	4,29	Sangat Baik
Keandalan (<i>Reliabilitas</i>)	X _{1.3}	14	48	31	0	0	3,82	Baik
	X _{1.4}	29	32	32	0	0	3,97	Baik
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X _{1.5}	15	75	3	0	0	4,13	Sangat Baik
Jaminan (<i>Asurance</i>)	X _{1.6}	57	33	3	0	0	4,58	Sangat Baik
	X _{1.7}	20	34	39	0	0	3,80	Baik
Empati (<i>Empathy</i>)	X _{1.8}	21	38	34	0	0	3,86	Baik
Total							4,05	Baik

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap indikator kualitas layanan, diperoleh penilaian responden yang secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Pada indikator bukti langsung (*Tangibles*), untuk item pernyataan X_{1.1} diperoleh nilai sebesar 3,98 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai fasilitas, penampilan, dan sarana pendukung dalam aplikasi digital Pegadaian Syariah yang tersedia sudah baik. Sementara itu, pada pernyataan X_{1.2} diperoleh nilai sebesar 4,29 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti langsung terhadap nasabah dinilai sangat memuaskan .

Pada indikator keandalan (*Reliabilitas*), di mana item pernyataan X_{1.3} memperoleh nilai skor 3,82 dan pernyataan X_{1.4} memperoleh nilai 3,97. Sehingga keduanya berada pada kategori baik, yang berarti responden menilai kemampuan aplikasi digital pegadaian syariah ini dalam memberikan layanan promosi dan dapat menangani permasalahan nasabah sudah berjalan dengan baik.

Pada indikator daya tangkap (*Responsiveness*), di mana pernyataan X_{1.5} memperoleh skor nilai sebesar 4.13 yang termasuk kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa nasabah menilai sudah memberikan manfaat dan meningkatkan pengetahuan terhadap layanan ini dengan baik.

Kemudian pada indikator jaminan (*Assurance*), pada pernyataan X_{1.6} memperoleh nilai skor 4,13 berada pada kategori sangat baik. Maka hasilnya menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat terbantu dalam menggunakan aplikasi digital ini dalam melakukan transaksi yang cepat dan mudah. Sedangkan pada pernyataan X_{1.7} memperoleh nilai 3,80 termasuk kategori baik. Di mana dalam pernyataan ini nasabah menilai bahwa layanan ini telah menjamin kerahasiaan data nasabah.

Dan pada indikator empati (*Empaty*), pernyataan X_{1.8} memperoleh nilai 3,86 di mana berada pada kategori baik. Sehingga menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pengguna layanan ini di nilai baik oleh nasabah.

Di mana semua jumlah total nilai yang didapatkan 4,05 berada pada peringkat kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berdasarkan seluruh indikator yang diteliti telah dinilai baik oleh responden, bahkan beberapa aspek sudah mencapai kategori sangat baik khususnya pada indikator bukti langsung dan jaminan pelayanan. Sehingga aplikasi digital pegadaian syariah ini lebih meningkatkan aspek reliabilitas serta empati agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

2. Variabel Kemudahan Penggunaan

Persepsi responden mengenai pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3 Variabel Kemudahan Penggunaan

Indikator	Item Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Mudah dipelajari (<i>Easy of learn</i>)	X2.1	15	61	17	0	0	3,98	Baik
Mudah digunakan (<i>Easy to use</i>)	X2.2	30	58	5	0	0	4,27	Sangat Baik
Dapat dimengerti (<i>Clear and uderstandable</i>)	X2.3	14	60	19	0	0	3,95	Baik
Menambah keterampilan (<i>Ease to become skillful</i>)	X2.4	15	64	14	0	0	4,01	Baik
Total							4,05	Baik

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Dari hasil penyebaran kuesioner dalam variabel kemampuan penggunaan di mana pada indikator mudah di pelajari (*Easy to Lear*) dengan item pernyataan X2.1 mendapatkan skor 3,98 yang termasuk kategori baik. Sehingga persepsi responden mengenai kemudahan penggunaan sistem atau layanan yang digunakan sudah cukup mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh pengguna.

Pada indikator mudah digunakan (*Easy to Use*) dengan item pernyataan X2.2, diperoleh nilai mean sebesar 4,27 yang berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai sistem atau layanan yang digunakan cukup mudah untuk di pelajari dan dipahami oleh pengguna.

Kemudian pada indikator dapat dimengerti (*Clear and Ubderstandable*) khususnya pada item X2.3 dengan skor sebesar 3,95 dan indikator Menambah Keterampilan (*Ease to Become Skillful*) pada item pernyataan X2.4 dengan skor 4,05, di mana dari dua indikator ini terdapat nilai frekuensi yang tergolong baik. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa informasi, tampilan maupun petunjuk dalam sistem aplikasi digital pegadaian syariah ini dapat membantu pengguna

dalam meningkatkan keterampilan atau kemampuan dalam mengoperasikan layanan digital khususnya aplikasi digital pegadaian syariah ini.

Sehingga secara keseluruhan total skor yang diperoleh dari variabel kemudahan penggunaan ini termasuk kategori yang baik. Yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah ini menurut responden dinilai baik, bahkan pada aspek kemudahan penggunaan telah mencapai kategori sangat baik.

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4 Variabel Kepuasan Nasabah

Indikator	Item Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Kepuasan nasabah keseluruhan	Y1	11	66	16	0	0	3,95	Baik
	Y2	30	55	8	0	0	4,24	Sangat Baik
	Y3	19	49	25	0	0	3,94	Baik
Kesesuaian Harapan	Y4	24	40	29	0	0	3,95	Baik
Minat Menggunakan ulang	Y5	22	48	23	0	0	3,99	Baik
Kesediaan untuk merekomendasi	Y6	16	44	33	0	0	3,82	Baik
Total							3,98	Baik

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan dari hasil data di atas dapat di jelaskan pada indikator Kepuasan Nasabah Keseluruhan pada item pernyataan Y₁ dan Y₃ masing-masing memiliki nilai kategori baik di mana Y₁ memiliki skor nilai 3,95 dan Y₃ sebesar 3,94. Maka hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap layanan aplikasi digital pegadaian syariah yang diberikan secara umum. Sedangkan pada item pernyataan Y₂ memperoleh nilai skor sebesar 4,24 yang termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek

pelayanan dalam aplikasi digital pegadaian syariah yang diberikan dinilai sangat memuaskan oleh responden.

Pada indikator kesesuaian harapan, minat menggunakan ulang, dan kesediaan untuk merekomendasi. Dari ketiga indikator ini pada item pernyataan Y_4 mendapatkan nilai 3,95, pada item pernyataan Y_5 mendapatkan skor 3,99 dan pada item pernyataan Y_6 mendapat nilai skor 3,82. Nilai-nilai tersebut termasuk kategori baik, sehingga menunjukkan bahwa layanan yang diterima nasabah telah sesuai harapan dan responden memiliki kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan, serta responden juga cukup bersedia untuk merekomendasikan layanan aplikasi digital pegadaian syariah ini kepada orang terdekatnya berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan.

Maka dari itu, dilihat dari skor akhir pada variabel kepuasan nasabah mendapatkan nilai 3,98 termasuk kategori baik, ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi pegadaian syariah telah dinilai baik oleh responden, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat terus ditingkatkan agar mencapai kategori sangat baik secara menyeluruh.

B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji Instrumen Data
 - a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan sejauh mana setiap item dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang sedang diteliti dengan akurat. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilaksanakan dengan menggunakan Korelasi Bivariate Pearson (product moment person) di mana jika nilai validitas $< 0,05$, maka penelitian dianggap valid.⁶¹

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

⁶¹ Arikunto.

Variabel	Pernyataan/Item	Person Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,544	0,202	Valid
	X1.2	0,632	0,202	Valid
	X1.3	0,416	0,202	Valid
	X1.4	0,594	0,202	Valid
	X1.5	0,385	0,202	Valid
	X1.6	0,460	0,202	Valid
	X1.7	0,769	0,202	Valid
	X1.8	0,692	0,202	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,719	0,202	Valid
	X2.2	0,707	0,202	Valid
	X2.3	0,670	0,202	Valid
	X2.4	0,599	0,202	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,475	0,202	Valid
	Y2	0,675	0,202	Valid
	Y3	0,711	0,202	Valid
	Y4	0,727	0,202	Valid
	Y5	0,686	0,202	Valid
	Y6	0,725	0,202	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Merujuk kepada tabel 6.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa setiap item pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid. Dengan membandingkan setiap nilai r-hitung terhadap r-tabel. Nilai r-tabel diambil dari tabel r *Product Moment* pada taraf signifikan 5%, yaitu 0,202. Hasil menunjukkan bahwa nilai r-hitung untuk setiap item pernyataan lebih besar dibandingkan r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan item pernyataan dari setiap variabel dalam kuesioner dinyatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur dalam menilai variabel penelitian. Pengujian

reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha* $> 0,06$ yang menunjukkan bahwa alat tersebut memberikan jawaban yang konsisten.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,700	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,598	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,756	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 6.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai keseluruhan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh pernyataan dalam instrumen yang digunakan sebagai variabel dapat dianggap reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji pre-requisite yang harus dipenuhi sebelumnya, bertujuan untuk menilai kelayakan model regresi yang diterapkan dalam penelitian, sehingga data yang digunakan tidak terdistorsi dan pengujian dapat diandalkan dalam membuat kesimpulan. Pengujian asumsi klasik dalam studi ini dilakukan dengan tiga jenis pengujian, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Data dianggap normal jika nilai *asympt sig* lebih besar dari 0,05. Tabel berikut menunjukkan hasil dari uji normalitas dalam penelitian ini.

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,23265301
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,059
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Hasil dari uji normalitas di atas menunjukkan nilai asymp.sig sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal, sehingga data tersebut dapat diteruskan pada pengujian berikutnya.

b. Uji Multikolinearitas

Data dikategorikan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10.⁶² Berikut adalah penjelasan tentang uji multikolinearitas dalam penelitian ini.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficient ^a			
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	,793	1,261
	Kemudahan Penggunaan	,793	1,261
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan adalah 0,793, yang berarti nilai tolerance > 0,10, sedangkan nilai VIF untuk kualitas layanan dan kemudahan penggunaan adalah 1,261, yang menunjukkan bahwa nilai VIF < 0,10. Ini menunjukkan bahwa informasi mengenai variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan dalam penelitian ini bebas dari multikolineritas, sehingga data tersebut cocok untuk melanjutkan pengujian selanjutnya.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Data dapat dianggap bebas dari

⁶² Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: CV Wade Group, 2016).

heterokedastisitas jika nilai signifikan pada semua variabel $> 0,05$.⁶³
Berikut akan paparkan hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini.

Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,691	1,788		,387	,700
	Kualitas Layanan	,040	,053	,090	,764	,447
	Kemudahan Penggunaan	-,016	,105	-,018	-,151	,880
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji Heterokdastisitas, kita dapat melihat bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa data dari variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan dalam penelitian ini bebas dari heterokedastisitas. Dengan demikian, data tersebut sudah layak untuk digunakan dalam pengujian berikutnya.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

⁶³ Ghozali, *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda linier untuk memprediksi seberapa besar pengaruh perubahan nilai variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen, jika nilai variabel independen, yaitu kualitas layanan dan kemudahan penggunaan, mengalami kenaikan atau penurunan. Berikut akan ditampilkan hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini.

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,369	2,910		2,188	,031
	Kualitas Layanan	,429	,086	,489	4,975	,000
	Kemudahan Penggunaan	,222	,170	,128	1,302	,196
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

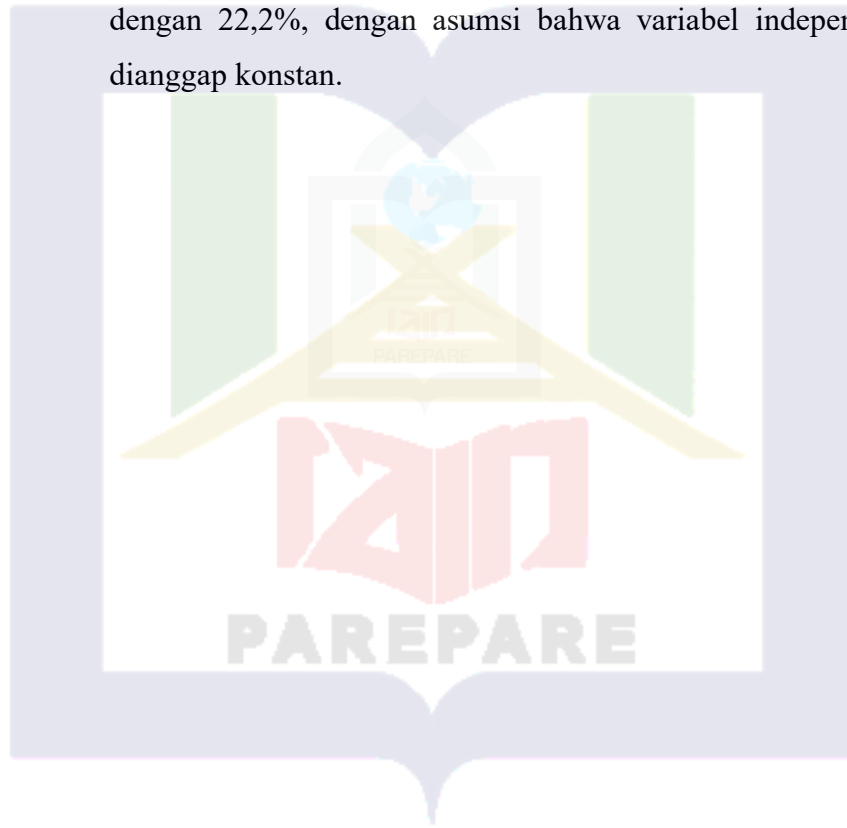
Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di atas dapat dilihat nilai konstanta sebesar 6,369, sedangkan kualitas layanan senilai 0,429 dan kemudahan penggunaan senilai 0,222. Sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 6,369 + 0,429 X_1 + 0,222 X_2$$

Hasil dari analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta dalam penelitian ini adalah 6,369. Artinya, jika kualitas layanan dan kemudahan penggunaan tidak berubah atau bernilai nol, maka kepuasan konsumen akan sebesar 6,369.

- 2) Variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,429. Artinya jika kualitas layanan meningkat sebesar 1%, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,429 atau 42,9%. Hal ini berlaku jika variabel lainnya tetap konstan.
- 3) Dalam penelitian ini, variabel kemudahan penggunaan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,222 yang bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan sebesar 1% pada variabel kemudahan penggunaan, maka nilai variabel kepuasan pelanggan juga akan mengalami kenaikan sebesar nilai pengalinya, yaitu 0,222 atau setara dengan 22,2%, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.



C. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengonfirmasi kebenaran hipotesis yang telah ditegaskan di bab sebelumnya. Pengujian hipotesis dalam studi ini dilakukan dengan uji individual dan uji bersamaan.

1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T)

Kriteria untuk pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai $\text{sig.} < 0,05$ dan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka hipotesis dinyatakan diterima.⁶⁴ berikut penjelasan mengenai uji individual atau uji t

Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,369	2,910		2,188	,031
	Kualitas Layanan	,429	,086	,489	4,975	,000
	Kemudahan Penggunaan	,222	,170	,128	1,302	,196
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Dari tabel di atas kita dapat melihat bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,086 yang bernilai positif. memiliki nilai t-tabel sebesar 1,661 yang diperoleh dari perhitungan *degree of freedom* (df) pada uji parsial dengan tingkat signifikansinya 5% (0,05) dan pengujian satu arah. Derajat kebebasan dihitung menggunakan rumus $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel

⁶⁴ Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*.

independen. Dalam penelitian ini, jumlah sampel sebanyak 93 responden dan jumlah variabel independen sebanyak 2 variabel, yaitu kualitas layanan dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, diperoleh nilai $df = 93 - 2 - 1 = 90$. Selanjutnya, dengan melihat tabel distribusi t pada taraf signifikansi 5% (0,05) untuk pengujian satu arah dan $df = 90$, diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,661

Sehingga dapat dilihat, nilai t-hitungnya sebesar $2,188 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,661, dan nilai sig-nya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang. Kualitas layanan di sini memang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah, dan ini sangat penting bagi Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus terhadap kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,170 yang bernilai positif. Nilai t-hitungnya adalah 1,302, dan ini lebih kecil dari 1,661. Sementara itu, nilai sig atau signifikansinya adalah 0,196, yang lebih besar dari 0,05. Dengan melihat hasil ini, kita bisa menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di kabupaten pinrang. Artinya, kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F ini untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang kita masukkan ke dalam model dapat mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. Caranya begini, kita lihat nilai signifikansinya. Kalau nilai sig

kurang dari 0,05 dan nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel, maka hipotesisnya bisa diterima.⁶⁵ berikut hasil uji F pada penelitian ini.

Tabal 4.12 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207,856	2	103,928	20,396	,000 ^b
	Residual	458,596	90	5,096		
	Total	666,452	92			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan						

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian di atas, nilai f-hitung yang diperoleh adalah 20,396. Nilai ini lebih besar dari nilai f-tabel sebesar 3,10 yang diperoleh dari perhitungan *degree of freedom* (df) pada uji simultan dengan tingkat signifikan 5% (0,05), dalam uji f terdapat dua perhitungan df yaitu, Nilai N1 dihitung berdasarkan jumlah variabel dalam model dikurangi satu, yaitu $3 - 1 = 2$, karena penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Selanjutnya, nilai N2 dihitung menggunakan rumus $n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden dan dua variabel independen, diperoleh $N2 = 93 - 2 - 1 = 90$. Setelah diperoleh nilai $N1 = 2$ dan $N2 = 90$, maka nilai F-tabel dicari pada tabel distribusi F dengan taraf signifikansi 5% dan diperoleh nilai 3,10. Nilai ini digunakan

⁶⁵ Aldy Purnomo.

sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji simultan, yaitu apabila F-hitung lebih besar dari F-tabel (3,10).

Selain itu, nilai signifikansi atau sig sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di kabupaten pinrang.

3. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variasi variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.⁶⁶ Berikut ini akan ditampilkan hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini.

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Derminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,558 ^a	,312	,297	2,25732
a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan				

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan di atas, menunjukkan bahwa nilai *r-square* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,312 atau 31,2%. Hal ini berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan sebesar 31,2%. Sisanya,

⁶⁶ Aldy Purnomo.

sebesar 68,8%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh kualitas layanan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat baik dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah. Dari hasil uji hipotesis, kita dapat melihat bahwa nilai koefisien regresi adalah sebesar 0,429, nilai t-hitung sebesar 2,188 yang lebih besar dari t-hitung 1,661, dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa jika kualitas layanan aplikasi digital pegadaian syariah semakin baik, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut juga akan semakin tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama, yaitu kualitas layanan aplikasi digital pegadaian syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di Kabupaten Pinrang, diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *E-Service Quality* (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor utama dalam membentuk keputusan nasabah pada layanan berbasis elektronik. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa indikator dari kualitas layanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Ketika aplikasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, aman dan mudah digunakan, maka nasabah akan memiliki pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap lembaga keuangan syariah khususnya pegadaian syariah. Temuan ini juga sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi positif terhadap

sistem yang digunakan. Meskipun variabel kualitas layanan bukan merupakan konstruk utama dalam TAM, kualitas layanan digital yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) sehingga nasabah merasa layanan tersebut bermanfaat, nyaman, dan mampu memenuhi kebutuhan transaksi mereka. Kondisi tersebut pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi digital Pegadaian Syariah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dyah deshanty dkk mengemukakan bahwa pegadaian digital sevice dan kualitas pelayanan secara simultan meningkatkan kepuasan konsumen karena memberikan kemudahan transaksi dan efisien waktu. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa kualitas layanan digital yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan loyalitas nasabah.⁶⁷

2. Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di kabupaten pinrang

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dalam hasil uji hipotesis, nilai koefisien positif sebesar 0,222, tetapi tidak signifikan karena nilai t-hitung sebesar 1,302 lebih kecil dari t-tabel bernilai 1,661 dan nilai signifikansinya sebesar 0,196 lebih besar dari 0,05. Artinya kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah meningkat, maka kepuasan nasabah cenderung ikut meningkat, tetapi pada penelitian ini kemudahan penggunaan belum cukup kuat secara statistik untuk mempengaruhi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang.

⁶⁷ Deshanty, Akhmad, and Rahmat Ramadhan, "Pegadaian Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pegadian Pekanbaru Cabng Kota."

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi digital Pegadaian Syariah belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah di Kabupaten Pinrang. Meskipun aplikasi digital ini dianggap cukup mudah digunakan, namun nasabah kemungkinan lebih mempertimbangkan faktor lain dibandingkan sekedar kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, sebagian nasabah masih menggunakan layanan digital hanya untuk kebutuhan tertentu seperti melakukan transaksi atau pembayaran melalui aplikasi digital. Selain itu, kemudahan penggunaan saat ini dapat dianggap sebagai standar minimum yang harus dimiliki oleh setiap aplikasi layanan keuangan digital.

Sebagian besar responden telah terbiasa menggunakan berbagai layanan digital seperti Mobile banking, e-wallet, dan aplikasi keuangan lainnya. Kondisi ini menyebabkan kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor pembeda yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Namun karakteristik nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang juga dapat menjadi salah satu penyebab tidak signifikannya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di outlet, terutama nasabah yang berusia lebih tua dan kurang memahami penggunaan teknologi digital. Bahkan terdapat nasabah yang telah mengunduh aplikasi Pegadaian Syariah, namun belum memanfaatkannya secara optimal dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu kemudahan penggunaan belum sepenuhnya memengaruhi kepuasan nasabah secara langsung.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam teori tersebut dijelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi, namun tidak selalu secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah. pengaruh kemudahan penggunaan sering kali bergantung pada kondisi pengguna,

pengalaman, dan manfaat nyata yang dirasakan dari menggunakan aplikasi digital tersebut. sehingga dalam penelitian ini sebagian nasabah di Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang masih berada pada tahap adaptasi terhadap layanan digital sehingga kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Indriyani yang mengemukakan bahwa kemudahan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) secara personal tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup⁶⁸. Serta sejalan juga dengan penelitian Annisa Oktavia Harahap dkk, yang mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan atau secara parsial terhadap kepuasan nasabah, sehingga masih terdapat hambatan seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan dan rendahnya pemahaman teknologi masyarakat sehingga kemudahan pengguna belum mampu meningkatkan kepuasan nasabah.⁶⁹

3. Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang

Pada saat yang sama, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang. Hal ini terlihat dari nilai f-hitung yang sebesar 20,396, yang lebih besar dari f-tabel sebesar 3,1, dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan tidak bekerja sendiri, melainkan saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna aplikasi digital pegadaian syariah.

⁶⁸ Indriyani, "Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup."

⁶⁹ Harahap et al., "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Sistem Beyond BSI Terhadap Kepuasan Nasabah."

Dengan demikian, meskipun kemudahan penggunaan tidak signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memperkuat model ketika dikombinasikan dengan kualitas layanan pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan aplikasi digital ini. Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan lebih berfungsi sebagai faktor awal yang mendorong seseorang untuk menggunakan teknologi, bukan untuk menilai tingkat kepuasan.

Teori E-Service Quality (SERVQUAL) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan suatu sistem digital dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pengguna melalui media elektronik. Teori ini mempertimbangkan beberapa dimensi, antara lain bukti langsung (*tangibles*), ketepatan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Oleh karena itu, ketika layanan digital Pegadaian syariah mampu memberikan kemudahan penggunaan sekaligus kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa lebih nyaman, percaya, dan puas dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Oktavia Haracap dkk, yang menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan dan kualitas sistem Beyond BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.⁷⁰ Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Deshanty dkk juga menyatakan bahwa Pegadaian Digital Service dan kualitas

⁷⁰ Harahap et al.

pelayanan memiliki pengaruh secara bersama terhadap kepuasan konsumen karena mampu meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan pelanggan.⁷¹



⁷¹ Deshanty, Akhmad, and Rahmat Ramadhan, “Pegadaian Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pegadian Pekanbaru Cabng Kota.”

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, seperti kecepatan layanan, keakuratan informasi, keamanan transaksi, kemudahan akses dan responsivitas sistem, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. dengan demikian, kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah pada penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah.
2. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji analisis data, disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah, namun pengaruhnya belum cukup kuat untuk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. hal ini mengindikasikan bahwa nasabah lebih mempertimbangkan kualitas layanan yang diberikan dibandingkan kemudahan penggunaan aplikasi digital dalam menentukan tingkat kepuasannya.
3. Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut

secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan tingkat kepuasan nasabah. semakin baik kualitas layanan digital pegadaian syariah yang didukung oleh kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam memanfaatkan layanan digital pegadaian syariah ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, keamanan transaksi, stabilitas sistem, dan ketepatan informasi yang disajikan dalam aplikasi digital pegadaian syariah, serta perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi digital terutama nasabah yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi.
2. Bagi nasabah, diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital pegadaian syariah lebih maksimal karena layanan tersebut mampu memberikan kemudahan, efektifitas waktu, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi. Nasabah juga harus aktif mencari informasi terkait fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi agar manfaat penggunaan layanan digital dapat dirasakan secara optimal.
3. Untuk peneliti berikutnya, perlu diingat bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Penelitian ini hanya memakai dua variabel, yaitu kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi, untuk menjelaskan kepuasan nasabah. Maka, peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFAR PUSTAKA

- Aldy Purnomo, Rochmat. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group, 2016.
- Arifatus Sholihah, Nur, Irwan Abbas, Octamaya Tenri awaru, Suriyani dewi Djamdjuri, Rukun Santoso, Surni, and Khoruddin. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Selat Media, 2023.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- Ayuni Hamida, Salma. "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di Pt Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto." In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44:153–64, 2011. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- Christian, Putri, and Brigita Bunga. "Analisis Penerapan Technology Acceptance Model Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi Shopee Di Yogyakarta)." In *Skripsi2*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta, 2020.
- Deshanty, Dyah, Ikhbal Akhmad, and Rian Rahmat Ramadhan. "Pegadaian Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pegadian Pekanbaru Cabng Kota" 3, no. 2 (2024): 1312–30.
- Diwanti, Dyah Pikanthi, and Linda Anindita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. November 2020 (2020): 17.
- Djaali. *Metodologi Penulisan Kuantitatif, Cet 1*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2020.
- Dolle, Arnoldus Yansen, Rafael Octavianus Byre, and Santy Permata Sari. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT . Pegadaian Syariah." *Journal of Management and Business* 5 (2025): 1–12.
- Fahlevi, Pahri, Athanasia Octaviani, and Puspita Dewi. "Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 2 (2019).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisa Multivariative Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit-Undip, 2016.
- Hamdani, Lopiyoadi dan. *Manajemen Peasaran Jasa*. Edisi Kedu. Jakarta: Salemba Empat, 2007.

- Harahap, Annisa Oktavia, Rahmadani, Supaino, Zulhendry, and Ermyna Seri. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Sistem Byond BSI Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 10, no. 02 (2025): 470–80.
- Hariyati Feni, Abdi Fathuddin, and Baining Melyya Embun. “Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.” *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* 5, no. 1 (2020): 61–69.
- Indriyani. “Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.” 2024.
- Jahwa Basaqi, Alissya. “Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Salam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng,” 2022.
- Karim, Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*. Jakarta: IIIT Indonesia, 2003.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir. *Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis*. Depok: PT. Rajagrafindo, 2022.
- “Kementrian Agama RI Al-Qur’an Dan Terjemahan.” n.d.
- Kusumasitta. “Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah.” *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* 7, no. 1 (2014).
- Ma’sumah, Siti. *Kumpulan Cara Analisis Data*. Banyumas: CV Rizquna, 2019.
- Maulani, Denia. “E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service(PSDS) Pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru.” *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, no. 2 (2020): 185–94.
- Mita, Fransisca Desiana Pranatasari, and Kristia. “Analisis Pengaruh Harga , Kemudahan Penggunaan , Dan Ulasan Konsumen Daring Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee.” *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 04, no. September (2021).
- Mulyana, Asep. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Makassar: CV. Tohar Media, 2024.
- Nuzulul Fajri, Hasnah. “Pengaruh Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dan Strategi Pemasaran Tabungan Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto,” 2023.

- Ondeng, Syarifuddin, Dea Larissa, and Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin. *Pendidikan Akidah Akhlak Berbasis Al-Quran*. Edited by Usman. Bandung: Widina Media Utama, 2026.
- Rivai, Alimuddin Rizal. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 3 (2022): 1323–41.
- Rusli, Syahrul. *Tantangan Adalah Peluang Story Telling Strategi Bisnis Perusahaan Besar Lokal Dan Global Bagi Praktisi*. Edited by Joko Intarto. Digital. Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2021.
- Sa’adah, Lilatus, and Fajrul Munir, Abdullah. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merek, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Edited by Zulfikar. Jombang: Universitas KH.A Wahab Hasbullah, 2020.
- Safitri, Novita Dwi. “Mu A’s Arah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia” 5, no. 1 (2023): 22–32.
- Sakinah, N. “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang,” 2020.
- Santi, Indyah Hertima, and Erdani Bayu. *Technology Acceptanc Model (TAM) Penggunaannya Pada Analisis Use Experience Dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengapdian Kepada Masyarakat*. Nem, 2021.
- Shafa, Sania Ghaida, Endang Asliana, Dian Nirmala Dewi, and Jemsi Jurnal Ekonomi. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan Digital Dan Kegunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 11, no. 5 (2025): 3523–34.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Siyoto, Sandu, and M Ali Sodik. *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Siyoto, Sandu, and Ali Sodik. *Dasar Metodoligi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Steyli Maramis, Freekley, Jantje L.Sepang, and Agus Supadi Soegoto. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kapuasan Nasabah Pada PT. Air Menado.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnisekonomi Dan Bisnis* 6, no. 3 (2018): 1661.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif Dan R&D*. bandung: Alfabeta, 2017.

- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. "Service Quality And Online Customer Rating On F & B Purchase Decisions." *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 15, no. 2 (2022): 133–41.
- Titisari, Purnamie. *Peranan Organisasi Citizenship Behavior (OCB)*. Jakarta: Minat Wacana Media, 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2014.
- . *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Ujang, Sumarwan. *Perilaku : Teori Penerapaknya Dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalian Indonesia, 2004.
- Yanti, Wilda. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadaai Di PT.Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo." 2021.
- Yunita, Mella, Rizki Pratama Sari, and Diva Dwi Nursa'adah. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di Kalangan Mahasiswa." *Smart Goals: Jurnal Bisnis Digital Dan Manajemen* 1, no. 1 (2024): 32–47.
- Yusup, Febrinawati. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif." *Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (2018).
- Zainuddin, Moch., and Dan Amrul Mutaqin. "Konvergensi Finansial Syariah: Sinergi Emas, Inklusi Digital, Dan Ketahanan Sosial-Ekonomi Dalam Praktik Pegadaian Syariah (Islamic Financial Convergence: Gold Synergies, Digital Inclusion, and Socio-Economic Resilience in Islamic Pawnshop Practices)." *Journal of Islamic Accounting and Finance* 5, no. 1 (2025): 1–20.
- Zeliana, Aura Nadisha, Yoiz Shofwa Shafrani, Imel Nurul Saputri, and Nio Kenshi Pratama Fernansyah. "Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Ansoff Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di Pegadaian Kantor Cabang Purwokerto." *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 2 (2025): 360–74.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1) Kuesioner Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91132 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : REZKY RAMADHANI B
 NIM : 2220203862201051
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
 JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL PEGADAIAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH DI KABUPATEN PINRANG

Kepada Yth. Nasabah Pegadaian Syariah

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat, Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati, saya memohon kesediaan waktu untuk mengisi kuesioner ini yang bertujuan untuk penyelesaian Tugas Akhir Skripsi saya dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Kabupaten Pinrang”. Diharapkan dapat mengisi jawaban dengan jujur, hal ini sangat berguna bagi penelitian yang sedang saya lakukan.

Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

1. Profil Responden

Mohon dengan hormat kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi data responden di bawah ini:

Nama : _____

Alamat : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 20 – 25 Tahun ☐ 41 – 60 Tahun
☐ 26 – 40 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Mahasiswa
☐ Wiraswasta ☐ Pedagang
☐ Lainnya : _____

2. Petunjuk Pengisian

- Pernyataan yang ada mohon di perhatikan, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewatkan.
- Berilah tanda ceklis (P) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, dengan keterangan di bawah ini:

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

N : Netral = 3

TS : Tidak Setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

- Setiap Pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- Terima kasih atas waktu dan kebaikannya.

Daftar Pernyataan Kuesioner

1. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS

1	Tampilan menu yang menarik pada aplikasi digital pegadaian syariah.					
2	Menu yang tersedia pada aplikasi digital pegadaian syariah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.					
3	Aplikasi digital pegadaian syariah memberikan layanan seperti di promosi.					
4	Layanan aplikasi digital pegadaian syariah dapat diandalkan dalam menangani permasalahan yang dihadapi.					
5	Aplikasi digital pegadaian syariah sangat bermanfaat dan meningkatkan pengetahuan nasabah.					
6	Transaksi yang semakin mudah dan cepat					
7	Aplikasi digital pegadaian syariah menjamin kerahasiaan data transaksi nasabah.					
8	Di halaman beranda aplikasi digital pegadaian syariah memberikan informasi terkini mengenai transaksi atau produk.					

2. Kemudahan Penggunaan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah mudah untuk di pelajari.					
2	Aplikasi digital pegadaian syariah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.					
3	Aplikasi digital pegadaian syariah memberikan informasi yang cukup jelas untuk dimengerti.					

4	Aplikasi digital pegadaian syariah menambah kemampuan nasabah menggunakan transaksi Online.					
---	---	--	--	--	--	--

3. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan dalam aplikasi digital pegadaian syariah.					
2	Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan aplikasi digital pegadaian syariah.					
3	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang aplikasi digital pegadaian syariah, baik produk maupun pelayanannya.					
4	Nasabah puas terhadap fitur-fitur yang disediakan di dalam aplikasi digital pegadaian syariah.					
5	Nasabah berminat menggunakan kembali aplikasi digital pegadaian syariah.					
6	Nasabah berminat untuk merekomendasikan aplikasi digital pegadaian syariah kepada orang lain.					

Parepare, Senin, 4 Mei 2026

Mengetahui,
Pembimbing



Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M
NIP. 0926069104

2) Surat Penetapan Pembimbing Skripsi



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-3663/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

- Menimbang**
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2025
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat**
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan** :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 02 Desember 2024 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2025
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2025
 - Menunjuk saudara: **Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M.** sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : REZKY RAMADHANI.B
NIM : 2220203862201051
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Judul Penelitian : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL DI PEGADAIAN SYARIAH KABUPATEN PINRANG
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 24 Juni 2025
Dekan.



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

3) Surat Izin Meneliti Dari Kampus



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1235/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2026

29 April 2026

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

di

KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : REZKY RAMADHANI.B

Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 30 Oktober 2004

NIM : 2220203862201051

Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Semester : VIII (Delapan)

Alamat : DESA LEPPANGANG, KEC. PATAMPANUA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL PEGADAIAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH DI KABUPATEN PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 30 April 2026 sampai dengan tanggal 08 Juni 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Page : 1 of 1, Copyright © afs 2015-2026 - (nailul)

Dicetak pada Tgl : 29 Apr 2026 Jam : 08:05:25

4) Surat Izin Meneliti Dari DPMPTSP



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
Nomor : 503/0229/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2026

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 06-05-2026 atas nama REZKY RAMADHANI B, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2010 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :

1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0250/R/T.Teknis/DPMPTSP/05/2026, Tanggal : 06-05-2026
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0230/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2026, Tanggal : 06-05-2026

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG, KOTA PAREPARE
3. Nama Peneliti : REZKY RAMADHANI B
4. Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL PENGADAAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGADAAN SYARIAH DI KABUPATEN PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian : NASABAH PENGADAAN SYARIAH
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 06-11-2026.

KETIGA : Peneliti wajib menaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 06 Mei 2026



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-





Balai
Sertifikasi
Elektronik



CERTIFIED
DIGITAL
BALAZEST
170121



ZONA
HIJAU



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

DPMPTSP

5) Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Pegadaian Syariah Unit Sawitto

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini pimpinan Pegadaian Syariah Pinrang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Rezky Ramadhani B

Nim : 2220203862201051

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

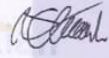
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN Parepare)

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan dan kemudahn penggunaan aplikasi digital pegadaian syariah terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah di kabupaten pinrang.

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Watang Sawitto Pinrang, pada tanggal 30 April 2026 sampai 25 Mei 2026.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 29 Mei 2026


Rivaldi Fardis
Pimpinan Unit UPS
Watang Sawitto

IAIN
PAREPARE

6) Surat Keterangan Berita Acara Revisi Judul Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax 24404
Po Box 909 Parepare 91100 website : www.iainpare.ac.id, email : mail@iainpare.ac.id

BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : REZKY RAMADHANI.B
N I M : 2220203862201051
Prodi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL DI PEGADAIAN SYARIAH KABUPATEN PINRANG

Telah diganti dengan judul baru:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL PEGADAIAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH DI KABUPATEN PINRANG

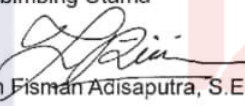
dengan alasan / dasar:

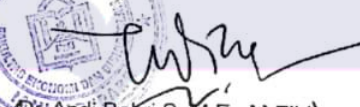
... masukan dari dosen Penawar, Judul Penelitian lebih mengarah ke ...
... metode kuantitatif ...

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Juni 2026

Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping


Triah Fisman Adisaputra, S.E., M.M

 Mengetahui
Dekan,

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I
NIP. 197811012009121003

7) Dokumentasi Penelitian





8) Data mentah penelitian

NO	NAMA	ALAMAT	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN
1	BAHARUDDIN	LEPPANGANG	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya
2	Nurmia	Pinrang	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
3	Ernawati	Leppangang Utara	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
4	Muslimin Muhtar	Jl. Seroja	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Wiraswasta
5	Risna Wati	Jl. Sukawati	Perempuan	26 - 40 Tahun	Pedagang
6	Cory Khustiori	Pinrang	Perempuan	26 - 40 Tahun	PNS
7	Aulia	Leppangang	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
8	Hamzah Tiro	Suppa	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya
9	Muhammad Fajar	Jl. Garuda	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Wiraswasta
10	Aqila Ghania Syalsya	Jln. Beruang	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
11	Dewi Sartika	Kamp. Jaya Timur	Perempuan	26 - 40 Tahun	PNS
12	Mulia	Rubae	Perempuan	26 - 40 Tahun	Wiraswasta
13	A.Patna	Jl. Serigala	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
14	Nor. Ismi Hidayun	Rubae	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
15	Nasira	Rubae	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
16	Rahmadani	Watang Sawitto	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
17	Rahmatiah, S.pd	Tasokkoe	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
18	Hastati	Sengae Utara	Perempuan	41 - 60 Tahun	Wiraswasta
19	Nurhidaya	Takkalala Barat	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
20	Endang Sutriani Azis	Karangang	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
21	Rosdiana Anwar	Jl. Jend Ahmad Yani	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
22	Endang Susi	Bulu Paleteang	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
23	Fitriani Asman	Barugae	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya

24	Heriana Asnur	Suppa	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
25	Megawati	Punnia	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
26	Reski	Tassokoe	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
27	Nur Yati	Bulu	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
28	Rismawati Sinrang	Jl. Brijend Katamso	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
29	St. Aminah Rusdi	Jl. KakaK Tua	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
30	Irawati	Jl. Pettana Rajeng	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
31	Nurlina	Ulutedong	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
32	Kamriani	Lalle	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
33	Adinda Kaamila	Jl. Dr. Wahidin S.H	Perempuan	20 - 25 Tahun	Lainnya
34	Ertina	Tenri Assona	Perempuan	26 - 40 Tahun	Wiraswasta
35	Juniarti	L. h. dldu No.23	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
36	Rasydianah Muslimin	BTN Dwikarya Permai	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
37	Mila Wati	Kampung Bila	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
38	Hj. Riska Amaliyah	BTN Pepabri Pinrang	Perempuan	26 - 40 Tahun	Wiraswasta
39	Nurhidaya Ali	Sawitto	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
40	Endang Susilowati	JL. Bulu Paleteang	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
41	Sri Ardianti	Padakkalawa	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
42	Marwah	Jl. Gajah	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
43	Kasmia	Ling. Bulu	Perempuan	26 - 40 Tahun	Mahasiswa
44	Hartati	Amassangang Timur	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
45	ST. Baharia	Leppangang Utara	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
46	Mustika	Jl. Landak No.51	Perempuan	26 - 40 Tahun	Mahasiswa
47	Ami Ismail	Padakkalawa	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
48	HJ. Sartika	Dolangang	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
49	Kiki Haedaniar	Jl. Landak	Perempuan	26 - 40 Tahun	Pedagang
50	Lidya	BTN Tassokoe	Perempuan	41 - 60 Tahun	Pedagang
51	Putriwati, S.Pd	Punnia	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
52	Herlina	BTN Sekkang Mas	Perempuan	41 - 60 Tahun	Wiraswasta
53	Karya	Sekkang	Perempuan	26 - 40 Tahun	Wiraswasta
54	Nur Wahyuni	Jl. H.A Asyad	Perempuan	26 - 40 Tahun	Pedagang
55	Lisdayanti	Labolong	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
56	Nurhandayani	Kariango	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
57	Nurul Qalbi Aris	Jl. A makkasau	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
58	Wahyuni Hastuti	Rubae	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
59	Hanasiah	Sekkang	Perempuan	41 - 60 Tahun	Pedagang
60	Nita Arnita Amir	Labolong Selatan	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
61	Hj. Nurlina	Labumpung	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya

62	Syamsurianti Tawas	Jl. Jend A Yani	Laki - Laki	26 - 40 Tahun	Pedagang
63	Andi Rukiah	BTN Mattiro Bulu Mas	Perempuan	41 - 60 Tahun	PNS
64	M. Akkas Tahang	Baru -Baru	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya
65	Kondeng	Alitta	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Wiraswasta
66	Yulianto	Jl. Landak	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Wiraswasta
67	Sofyan	Rubae	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
68	Arfandi	Jl. Angrek no.30	Laki - Laki	26 - 40 Tahun	Lainnya
69	Andika Rosi	Jl. Pelita Timur	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	PNS
70	Nismala Dewi	Jl. Lasinrang	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
71	Syamsinar	Libukang	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
72	Sri Wahyuni	Padakkalawa	Perempuan	26 - 40 Tahun	Pedagang
73	Sitti Naima	Leppangang Selatan	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
74	Nurlia	Bola Patappuloe	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
75	Syahrul	Jl. Andi Makullau	Laki - Laki	26 - 40 Tahun	Lainnya
76	Febrianti	Awang - Awang	Perempuan	26 - 40 Tahun	Wiraswasta
77	Rahma	BTN Tassokkoe	Perempuan	20 - 25 Tahun	Mahasiswa
78	Wahyuni Ramadhani	Lome	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
79	Nurhayani	Sempang Barat	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
80	Zul Jalal	Rubae	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Wiraswasta
81	Sitti Munawwara	Palia	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
82	A. Palesangi	Jl. Letjed S.Parman	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	PNS
83	Basri Salam	Ulutedong	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	PNS
84	Ertika	Kanni	Perempuan	26 - 40 Tahun	Wiraswasta
85	Ani	Jl. Jend Sudirman	Perempuan	26 - 40 Tahun	Lainnya
86	Syarifuddin	BTN Bulu mas	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	PNS
87	Nasruddin	Aressie	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya
88	Mustamin	To'e	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya
89	supardi	Marawi	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya
90	Sumarni	Allacalimpo	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
91	Muh. Nasir.L	Pinrang	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	PNS
92	Hati	Pinrang	Perempuan	41 - 60 Tahun	Lainnya
93	Labakki	Tiroang	Laki - Laki	41 - 60 Tahun	Lainnya

NO	JENIS KELMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	LAKI - LAKI	21	23%
2	PEREMPUAN	72	77%
3	TOTAL	93	100%

NO	JENIS KELMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	20 - 25 Tahun	11	12%
2	26 - 40 Tahun	39	42%
3	41 - 60 Tahun	43	46%
4	Diatas 60 Tahun	0	0%
5	TOTAL	93	100%

NO	JENIS KELMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	17	18%
2	Wiraswasta	13	14%
3	Mahasiswa	11	12%
4	Pedagang	7	8%
5	Lainnya	45	48%
6	TOTAL	93	100%

9) Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel Kualitas Layanan (X1)

X1								TOTAL X1
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
4	4	3	3	4	4	3	3	28
4	4	4	3	3	5	4	3	30
5	4	4	3	5	5	4	5	35
5	5	4	3	4	5	5	5	36
4	4	4	3	5	5	4	5	34
4	4	4	5	4	5	4	5	35
4	4	3	5	4	5	3	5	33
3	5	4	5	4	5	5	4	35
4	5	3	5	4	5	5	5	36
3	4	4	3	4	5	3	3	29
4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	5	4	5	4	5	5	4	37
5	5	4	4	4	5	4	4	35
3	4	3	3	4	4	3	4	28
4	4	3	3	4	5	3	4	30

4	5	3	4	5	5	4	5	35
4	4	4	5	4	5	5	4	35
4	4	5	3	4	4	4	4	32
4	4	3	5	4	5	3	4	32
4	4	4	5	4	5	4	5	35
5	4	5	4	4	5	4	4	35
3	4	4	3	4	5	3	3	29
4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	5	4	5	4	5	5	4	37
5	5	4	4	4	5	4	4	35
4	4	3	5	4	5	3	4	32
3	5	3	5	4	5	5	4	34
4	5	3	5	4	5	5	5	36
4	4	5	3	4	4	4	4	32
4	4	5	3	4	4	4	4	32
4	4	5	4	4	5	4	5	35
4	5	4	3	4	5	3	3	31
3	3	4	5	3	5	4	3	30
3	5	4	5	4	5	5	4	35
4	5	3	5	5	5	5	5	37
4	5	3	5	4	5	5	5	36
3	4	4	3	4	5	3	3	29
4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	5	4	5	4	5	5	4	37
5	5	4	4	4	5	4	4	35
4	4	3	5	4	5	3	4	32
3	5	4	5	4	5	5	4	35
5	4	4	5	4	5	5	4	36
5	4	3	5	4	4	4	3	32
4	5	5	4	5	4	5	5	37
5	5	4	5	4	4	4	5	36
4	4	5	5	4	4	5	4	35
3	3	3	4	4	4	4	3	28
3	4	4	4	5	5	3	3	31
5	4	3	5	5	5	3	5	35
5	5	4	5	5	5	5	5	39
3	4	4	4	5	5	3	3	31
4	4	4	5	4	4	4	4	33

3	4	4	3	4	5	4	5	32
5	5	4	3	4	4	4	3	32
4	4	3	3	4	5	3	4	30
5	5	5	4	4	4	4	4	35
4	4	3	3	4	4	4	3	29
5	5	4	4	4	5	3	3	33
4	4	3	3	4	5	3	4	30
4	4	4	5	4	4	4	4	33
3	4	4	3	4	5	4	5	32
5	5	4	3	4	4	4	3	32
4	4	3	3	4	5	3	4	30
5	5	5	4	4	4	3	3	33
4	4	3	3	4	5	4	4	31
5	5	4	4	4	5	3	3	33
5	5	3	3	4	4	3	3	30
4	5	5	4	5	4	3	3	33
5	5	4	5	4	4	4	4	35
4	4	5	5	4	4	3	3	32
3	4	4	4	4	4	4	3	30
3	4	3	3	4	5	3	3	28
3	3	3	4	4	5	4	3	29
5	4	4	4	5	5	3	3	33
3	4	4	4	4	4	3	3	29
4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	5	3	3	5	3	3	3	28
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	4	4	5	3	3	31
3	4	4	4	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	3	4	4	3	3	28
4	4	4	3	4	4	3	3	29
4	4	4	4	4	4	3	3	30
3	3	4	3	4	5	3	3	28
4	3	3	4	4	4	3	4	29
4	3	3	4	4	4	3	4	29
3	4	3	3	4	4	3	4	28
3	4	3	3	4	4	3	4	28

3	4	3	3	4	3	3	3	26
3	4	4	4	4	4	4	4	31

10) Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)

X1	X2			TOTAL X2
	X2	X3	X4	
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	5	4	3	16
4	5	5	5	19
4	5	4	3	16
5	5	4	4	18
4	5	3	4	16
4	4	5	4	17
3	4	4	5	16
4	4	4	5	17
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
3	4	3	4	14
3	4	3	3	13
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
4	5	3	5	17
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
4	4	4	3	15
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	3	4	16
4	4	5	4	17
3	4	4	5	16
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	4	5	17

4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	4	5	4	17
4	4	4	5	17
3	4	4	5	16
4	4	4	3	15
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	5	3	4	16
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
4	4	4	5	17
4	5	5	4	18
5	5	3	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	4	3	4	14
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	4	3	4	14
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	5	5	4	18

5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
3	3	4	3	13
3	3	4	3	13
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12

11) Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Y						TOTAL Y
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	5	3	23
4	4	5	4	5	4	26
4	4	5	4	5	4	26
4	4	5	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	3	5	3	4	24
4	3	3	3	4	3	20
3	5	5	3	4	5	25

3	4	3	4	3	3	20
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	4	4	5	26
4	5	4	4	4	4	25
4	5	3	5	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	22
3	4	3	4	3	3	20
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	3	5	3	4	24
4	5	5	5	4	5	28
3	5	5	3	4	5	25
4	5	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	4	25
4	5	5	5	4	5	28
3	4	3	4	3	3	20
4	4	5	4	5	4	26
4	3	3	3	4	3	20
3	5	5	3	4	5	25
3	4	4	3	4	5	23
3	4	3	4	3	3	20
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	3	5	3	4	24
4	3	3	3	4	3	20
5	4	3	3	5	3	23
3	5	5	3	4	5	25
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	5	5	4	27
4	4	3	3	3	3	20

4	4	4	3	3	3	21
5	5	4	5	5	4	28
5	5	4	4	5	4	27
5	5	5	4	4	3	26
5	5	4	5	5	4	28
4	5	4	5	5	5	28
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	3	4	3	22
4	5	4	5	5	5	28
5	5	5	5	3	3	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	3	3	25
4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	3	4	3	22
4	4	5	5	5	3	26
4	5	4	5	5	4	27
4	4	3	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	21
5	5	4	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	3	3	3	21
4	4	3	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

4	3	3	3	4	4	21
3	3	4	4	3	3	20
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	3	3	4	21
3	4	4	4	3	3	21
3	4	4	4	3	3	21
3	3	3	4	4	3	20
4	4	3	3	4	4	22

12) Hasil Perhitungan SPSS

Uji Validitas

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,429**	,193	,202	,116	,112	,187	,192		,544**
	Sig. (2-tailed)		,000	,064	,052	,268	,284	,073	,065		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93		93
X1.2	Pearson Correlation	,429**	1	,220*	,204	,288**	,111	,447**	,265*		,632**
	Sig. (2-tailed)	,000		,034	,050	,005	,289	,000	,010		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93		93
X1.3	Pearson Correlation	,193	,220*	1	,049	,122	-,033	,282**	,056		,416**
	Sig. (2-tailed)	,064	,034		,644	,245	,756	,006	,597		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93		93
X1.4	Pearson Correlation	,202	,204	,049	1	,012	,209*	,455**	,309**		,594**
	Sig. (2-tailed)	,052	,050	,644		,907	,044	,000	,003		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93		93
X1.5	Pearson Correlation	,116	,288**	,122	,012	1	,140	,115	,327**		,385**
	Sig. (2-tailed)	,268	,005	,245	,907		,182	,274	,001		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93		93

X1.6	Pearson Correlation	,112	,111	-,033	,209*	,140	1	,278**	,373**	,460**
	Sig. (2-tailed)	,284	,289	,756	,044	,182		,007	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X1.7	Pearson Correlation	,187	,447**	,282**	,455**	,115	,278**	1	,560**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,073	,000	,006	,000	,274	,007		,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X1.8	Pearson Correlation	,192	,265*	,056	,309**	,327**	,373**	,560**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,065	,010	,597	,003	,001	,000	,000		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Total_X1	Pearson Correlation	,544**	,632**	,416**	,594**	,385**	,460**	,769**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Realibitas Kualitas layanan

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

,700

8

Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,450**	,337**	,132	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,207	,000
	N	93	93	93	93	93
X2.2	Pearson Correlation	,450**	1	,209*	,270**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000		,045	,009	,000
	N	93	93	93	93	93
X2.3	Pearson Correlation	,337**	,209*	1	,229*	,670**
	Sig. (2-tailed)	,001	,045		,027	,000
	N	93	93	93	93	93
X2.4	Pearson Correlation	,132	,270**	,229*	1	,597**
	Sig. (2-tailed)	,207	,009	,027		,000
	N	93	93	93	93	93
Total_X2	Pearson Correlation	,719**	,707**	,670**	,597**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reabilitas Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

,598

4

Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,378**	,137	,312**	,258*	,002	,475**
	Sig. (2-tailed)		,000	,190	,002	,013	,981	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93

Y2	Pearson Correlation	,378**	1	,355**	,509**	,136	,413**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,193	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y3	Pearson Correlation	,137	,355**	1	,327**	,450**	,534**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,190	,000		,001	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y4	Pearson Correlation	,312**	,509**	,327**	1	,348**	,368**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,001		,001	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y5	Pearson Correlation	,258*	,136	,450**	,348**	1	,502**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,013	,193	,000	,001		,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y6	Pearson Correlation	,002	,413**	,534**	,368**	,502**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,981	,000	,000	,000	,000		,000
	N	93	93	93	93	93	93	93

Total_Y	Pearson	,475**	,675**	,711**	,727**	,686**	,725**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

,756

6

r Tabel

Tabel *r* Product Moment
Pada sig 0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

T Tabel

Cara menentukan nilai t-tabel pada uji parsial

1. Melihat standar eror 5% (0,05), pada uji satu arah, karena hipotesis yang dirumuskan sudah diketahui arahnya yaitu berpengaruh positif.
2. Menentukan nilai DF

$$\begin{aligned}
 DF &= \text{Jumlah sampel-variabel independent} - 1 \\
 &= 93-2-1 \\
 &= 90
 \end{aligned}$$

Maka, nilai t-tabel pada penilaian ini sebesar 1,661

F-tabel

Cara menentukan nilai f-tabel pada uji simultan

1. Menentukan nilai DF (N1)

$$N2 = \text{Jumlah variabel} - 1$$

$$= 3 - 1$$

$$= 2$$

2. Menentukan nilai DF (N2)

$$N1 = \text{Jumlah Sampel} - \text{variabel independent} - 1$$

$$= 93 - 2 - 1$$

$$= 90$$

Jadi nilai f-tabel pada penelitian ini sebesar 3,10



Tabel Nilai

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Tabel Nilai f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.95	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.95	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.12	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.86
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.78	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.16	2.76	2.52	2.37	2.26	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.18	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.76	2.52	2.36	2.26	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.76	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.76	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.16	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.49	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.49	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



BIODATA PENULIS



Nama lengkap penulis Rezky Ramadhani B lahir di Pinrang, 30 Oktober 2004, penulis merupakan anak tunggal dari pasangan bapak Baharuddin dan ibu Nurmia. Penulis bertempat tinggal di Desa Leppang, Kecamatan Patampanua, Kabupaten Pinrang. Jenjang pendidikan penulis dimulai dari TK pada tahun 2009 di TK Mawar Leppang dan selesai pada tahun 2010, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SDN 114 Patampanua dan selesai pada tahun 2016, pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Patampanua dan lulus pada tahun 2019, ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Pinrang dengan mengambil jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga dan lulus pada tahun 2022. Penulis melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil jurusan Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis menyelesaikan studi dengan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital Pegadaian Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah di Kabupaten Pinrang”.