

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI PENGADAIAN DIGITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH GENERASI-Z DI PT PENGADAIAN (PERSERO) UPC BANGGAI

Renaultdy Aditia Mamarasi, Milawati

Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik (STIM-PAL)
Lentera Mondial

Jl. KH. Hasyim Ashari No.54, RT.17/RW.5, Petojo Utara, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta

Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10130

renaldymamarasi23@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penggunaan Aplikasi Layanan Digital dan Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Generasi Z di PT Pegadaian Persero UPC Banggai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Sampel penelitian terdiri dari Nasabah PT Pegadaian UPC Banggai yang masuk dalam kategori Generasi Z dan telah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital. Data dikumpulkan melalui kuisioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, variabel Penggunaan Aplikasi Digital dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai F hitung sebesar 1011,556 yang lebih besar dari F tabel 3,946 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan nasabah Generasi Z di PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai.

Kata kunci: Pegadaian Digital, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Generasi - Z

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the use of Digital Service Applications and Service Quality on increasing customer satisfaction among Generation Z customers at PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai. The research method used was a quantitative approach with a purposive sampling technique. The research sample consisted of customers of PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai who belonged to the Generation Z category and had used the Pegadaian Digital Application. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results showed that the ease of use of the Pegadaian Digital Application had a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, the variables of Digital Application Usage and Service Quality had a significant effect on Customer Satisfaction, with an F-count value of 1011.556, which was greater than the F-table value of 3.946, and a significance value of $0.000 < 0.05$. This indicates that both variables

together were able to increase the satisfaction of Generation Z customers at PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai.

Keywords: *Pegadaian Digital, Service Quality, Customer Satisfaction, Generation Z.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era revolusi industri 4.0 telah mendorong transformasi pada sektor keuangan, termasuk layanan pegadaian, menjadi lebih cepat, fleksibel, dan efisien. PT Pegadaian (Persero) sebagai lembaga keuangan non-bank terus berinovasi melalui aplikasi Pegadaian Digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara online, seperti gadai, tabungan emas, dan pembayaran. Kehadiran layanan digital ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, khususnya generasi Z yang dikenal akrab dengan teknologi serta memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang praktis dan responsif.

Dilansir dari Bisnis.com (2022), PT. Pegadaian telah mencatat jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital mencapai angka 5,3 juta pengguna pada tahun tersebut. Jumlah tersebut mengalami peningkatan tahunan sebesar 18% dibanding tahun sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah semakin cenderung untuk mengakses layanan digital guna melakukan transaksi di PT Pegadaian.

Meskipun aplikasi Pegadaian Digital telah memperoleh penilaian yang cukup baik dari pengguna, masih terdapat berbagai kendala. Beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital seperti stabilitas sistem, aspek keamanan, kemudahan navigasi, dan kecepatan respons layanan (Thufaillah et al., 2023). Selain itu, pada PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai masih ditemukan dominasi transaksi manual karena sebagian nasabah merasa layanan konvensional lebih aman dan mudah digunakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan transformasi digital dengan tingkat penggunaan aplikasi di lapangan.

Selain penggunaan aplikasi digital, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan mereka dengan kinerja produk atau layanan yang diterima. Dalam teori *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada aspek responsivitas dan kecepatan layanan. Meskipun penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap layanan digital Pegadaian telah banyak dilakukan, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, penelitian sebelumnya belum banyak menyoroti secara spesifik kepuasan nasabah generasi Z yang memiliki karakteristik dan perilaku digital berbeda dibanding generasi lainnya. Kedua, sebagian besar penelitian dilakukan pada wilayah perkotaan atau kantor cabang besar, sehingga kajian pada cabang daerah seperti PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai masih terbatas. Ketiga,

penelitian terkait pengaruh sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Pegadaian Digital terhadap kepuasan nasabah juga masih minim, khususnya pada masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek teknis layanan digital, sementara persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi dari sudut pandang generasi Z belum banyak dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah generasi Z di PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai.

TINJAUAN PUSTAKA

Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital

Penggunaan aplikasi digital dalam layanan keuangan merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan. Dalam buku Konsep Dasar Technology Acceptance Model karya Wicaksono (2022), dijelaskan bahwa dalam konsep TAM penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dalam konteks ini, aplikasi Pegadaian Digital menyediakan fitur-fitur seperti gadai online, simulasi pinjaman, cek status transaksi, serta pelacakan jatuh tempo, serta berbagai macam transaksi yang mendukung efisiensi dan kenyamanan layanan.

1. **Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*):** Merupakan salah satu elemen kunci dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM). Konsep ini merujuk pada pandangan individu mengenai seberapa besar teknologi tertentu mampu mendukung mereka dalam menyelesaikan pekerjaan atau meraih tujuan yang diinginkan. Tingkat persepsi terhadap kegunaan ini sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif teknologi tersebut dalam memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya. Beberapa hal yang diukur dalam *perceived usefulness* mencakup efektivitas teknologi, keuntungan teknologi, keterkaitan teknolog, dan relevansi teknologi (Wicaksono, 2022).
2. **Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*):** Merupakan salah satu komponen utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Istilah ini menggambarkan pandangan individu mengenai tingkat kemudahan dalam mengoperasikan suatu teknologi. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti antarmuka yang ramah pengguna, tersedianya dukungan teknis, serta ketersediaan sumber daya yang memadai. Beberapa aspek yang biasanya diukur dalam kaitannya dengan persepsi kemudahan penggunaan mencakup kemudahan belajar, kemudahan penggunaan, ketersediaan dukungan teknis, dan ketersediaan sumber daya (Wicaksono, 2022).

Kualitas Pelayanan

Menurut Kortler dan Keller (2016), kualitas pelayanan diartikan sebagai keseluruhan sifat-sifat produk atau jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan suatu produk atau jasa

yang diharapkan guna memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012). Kualitas suatu pelayanan dapat diukur berdasarkan beberapa indikator. Parasuraman, Zeithamel, dan Berry (1988) telah merumuskan 5 dimensi utama, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), dimensi ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel.
- b. *Reliability* (Keandalan), dimensi ini merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi ini merujuk pada kesediaan untuk membantu nasabah dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan), merupakan dimensi yang merujuk pada pengetahuan dan kesopanan dari para karyawan serta kemampuan untuk dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah.
- e. *Empathy* (Empati), merujuk pada kepedulian serta perhatian secara individual yang diberikan Perusahaan kepada para nasabahnya.

Kepuasan Nasabah

Oliver (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja suatu hal dengan harapannya. Selain itu, Lovelock dan Wirts dalam (Mukuan et al., 2022) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan bentuk sikap yang terbentuk sebagai hasil dari pengalaman yang telah dialami. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah diartikan sebagai pihak yang memiliki hubungan atau keterkaitan, misalnya sebagai pelanggan tetap suatu bank karena dananya dikelola melalui bank tersebut, atau sebagai anggota dari perusahaan asuransi. Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, nasabah didefinisikan sebagai individu atau pihak yang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh bank. Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh pengguna jasa layanan keuangan setelah melakukan transaksi maupun memanfaatkan layanan keuangan tersebut.

Indikator kepuasan nasabah seperti yang dijelaskan oleh (Cholilalah, Rois Arifin, 2020), yaitu sebagai berikut:

- a. **Kinerja:** Merujuk pada bagaimana seorang karyawan bank menjalankan tugasnya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini mencerminkan sejauh mana karyawan tersebut bekerja secara optimal dan bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya.
- b. **Perasaan puas:** Adalah bentuk emosi positif yang dirasakan oleh nasabah ketika produk atau layanan yang diterimanya sesuai dengan harapan, sehingga menciptakan kepuasan terhadap pengalaman tersebut.
- c. **Kepuasan menyeluruh:** Adalah respon keseluruhan yang diberikan oleh nasabah ketika merasa puas terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh bank. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti penanganan keluhan, penilaian terhadap nasabah, serta pelaksanaan

prinsip kepatuhan syariah yang telah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan harapan nasabah.

Generasi - Z

Kupperschmidt dalam (Sudaryono, 2016), Generasi merujuk pada kelompok individu yang lahir dalam rentang waktu yang sama, berada pada usia yang relatif serupa, dan mengalami peristiwa-peristiwa historis atau pengalaman tertentu di lokasi yang sama. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bencsik, Csikos, dan Juhez (2016) mengindikasikan bahwa Generasi Z telah termasuk dalam klasifikasi kelompok generasi, yang rinciannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Klasifikasi Generasi

Tahun Kelahiran	Nama Generasi
1925–1946	Veteran Generation
1946–1960	Baby Boom Generation
1960–1980	X Generation
1980–1995	Y Generation
1995–2010	Z Generation
2010+	Alfa Generation

Sumber: (Wijoyo et al., 2020)

Generasi Z memiliki sejumlah ciri khas yang membedakannya dari generasi-generasi sebelumnya. Adapun karakteristik utamanya adalah sebagai berikut (Wijoyo et al., 2020).

- Melek Teknologi**, Mereka dikenal sebagai generasi digital yang sangat piawai dalam menggunakan teknologi informasi dan berbagai aplikasi.
- Sosial**, Generasi Z sangat aktif berkomunikasi dan menjalin relasi melalui media sosial, khususnya dengan teman sebaya.
- Ekspresif dan Toleran**, Mereka terbuka terhadap perbedaan budaya dan memiliki kepedulian terhadap isu-isu lingkungan, serta tidak ragu menunjukkan ekspresi diri.
- Multitasking**, Generasi ini terbiasa menjalankan beberapa aktivitas secara bersamaan, seperti membaca, berbicara, menonton, dan mendengarkan musik dalam waktu yang bersamaan.
- Cepat Beralih Fokus**, Mereka mampu berpindah dari satu tugas atau pemikiran ke lainnya dalam waktu singkat, menunjukkan fleksibilitas tinggi dalam aktivitas sehari-hari.
- Suka Berbagi**, Generasi Z senang membagikan informasi, pengalaman, dan hal-hal pribadi melalui media sosial, mencerminkan karakter terbuka dan kolaboratif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian berupa data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Variabel independen

dalam penelitian ini terdiri dari Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan karakteristik variabel penelitian secara sistematis, sedangkan penelitian kausal digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Gen-Z atau pada rentang kelahiran tahun 1995 – 2010 di Pegadaian UPC Banggai yang telah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital yang berjumlah 83 orang. Pemilihan populasi ini untuk melihat pengaruh Penggunaan aplikasi digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z. Fokus penelitian ini dibatasi hanya ditujukan pada nasabah Generasi Z karena kelompok ini merupakan generasi yang akrab dengan teknologi digital, sehingga relevan untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini digunakan teknik pemilihan sampel berupa *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010), *Purpose Sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sumber data dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, maka dalam penelitian ini ditetapkan beberapa kriteria dalam pemilihan sampel, diantaranya sebagai berikut:

- Merupakan nasabah PT Pegadaian UPC Banggai
- Merupakan Generasi-Z atau lahir pada tahun 1995-2010
- Pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital

Cakupan data penelitian adalah populasi sebanyak 500 orang yang merupakan seluruh nasabah pengguna Aplikasi Pegadaian Digital di PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai. Dalam ditetapkan sampel sebanyak 83 responden yang dipilih berdasarkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

dengan:

n = ukuran sampel yang diperlukan

N = ukuran populasi

e = margin of error (digunakan 10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{500}{1 + 500(0,1)^2} \\ n &= \frac{500}{1 + 500(0,01)} \\ n &= \frac{500}{6} \\ n &= 83,3 \end{aligned}$$

Dengan nilai margin of error sebesar 10% maka diperoleh responden minimal yaitu 83 orang.

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kertas yang disebarakan langsung kepada nasabah pegadaian yang memenuhi kriteria. Menurut Sugiyono (2008) kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pernyataan maupun pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Pilihan jawaban pada kuesioner ini akan disusun dengan menggunakan *Skala Likert*. Pada penggunaan *Skala Likert* diperlukan indikator-indikator yang dijabarkan dari variabel yang akan diukur. Kemudian merujuk pada variabel tersebut dirumuskanlah pernyataan atau pertanyaan yang akan digunakan sebagai butir dalam instrumen.

Tabel 2. Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS Statistik.

1. **Validitas:** Sugiyono (2008), instrumen yang valid berarti alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.
2. **Reliabilitas:** Sugiyono (2008) menjelaskan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang, ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, akan memberikan hasil data yang konsisten.
3. **Analisis Deskriptif:** Memberikan gambaran umum karakteristik dasar setiap variabel, mencakup rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi (Sugiyono, 2018).
4. **Uji Asumsi Klasik:** Dilakukan untuk regresi linier berganda berbasis Ordinary Least Square (OLS) (Ghozali, 2018).
 - a. Uji Normalitas: Menguji apakah residual berdistribusi normal menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dan grafik Histogram/P-P Plot. Data normal jika nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2018).
 - b. Uji Multikolinearitas: Menguji korelasi antar variabel independen dengan melihat nilai Tolerance ($> 0,10$) dan VIF (< 10) (Ghozali, 2018).
 - c. Uji Heteroskedastisitas: Menguji kesamaan varians residual menggunakan uji Glejser atau Scatter Plot. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau titik-titik menyebar acak (Ghozali, 2018).

- d. Uji Autokorelasi: Menguji korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan t-1 menggunakan statistik Durbin-Watson (Ghozali, 2018).

5. Analisis Regresi Linier Berganda: Digunakan untuk meramalkan keadaan variabel dependen berdasarkan dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2010). Model: $Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$.

6. Pengujian Hipotesis:

- Uji T (Parsial): Mengetahui pengaruh individual variabel independen terhadap dependen. H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$ (Ghozali, 2011 dalam Hapsari, 2024).
- Uji F (Simultan): Mengetahui pengaruh bersama variabel independen terhadap dependen. H_0 ditolak jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan $p\text{-value } F\text{-statistik} < 0,05$ (Ghozali, 2018).
- Koefisien Determinasi (R^2): Mengukur kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai mendekati 1 menunjukkan kemampuan model yang baik (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

Penelitian melibatkan 100 responden nasabah Pegadaian UPC Banggai yang terdiri atas 51% Laki-laki dan 49% Perempuan. Berdasarkan latar pendidikan, paling besar adalah responden berlatar belakang S11 sebesar 46%, disusul SMA 31%, D3 12%, S2 10%, dan D4 1%. Sedangkan apabila dilihat dari latar belakang profesi, sebanyak 54% adalah bekerja, 33% Mahasiswa, 6% Ibu rumah tangga, wiraswasta 3%, dan wirausaha serta tidak bekerja yang sama-sama 2%.

Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk pernyataan X1 dengan menggunakan koefisien korelasi pearson (r hitung), dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel X1 adalah valid. r hitung yang diperoleh lebih besar dari pada r tabel 0,196 dengan nilai signifikansi 5% yang menunjukkan bahwa hubungan setiap item pernyataan dengan variabel diukur cukup kuat. Dapat disimpulkan masing-masing indikator pernyataan X1.1 hingga X.12 memiliki nilai r hitung yang signifikan dan memenuhi kriteria serta layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

Uji Realibilitas

Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali pada objek yang sama. Salah satu metode pengujian reliabilitas yang umum digunakan adalah dengan menghitung koefisien Cronbach's Alpha apabila variabel menunjukkan nilai cronbach's alpha $> 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4. Tabel Hasil Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

0.981	0.981	12
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.985	0.985	14
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.961	12

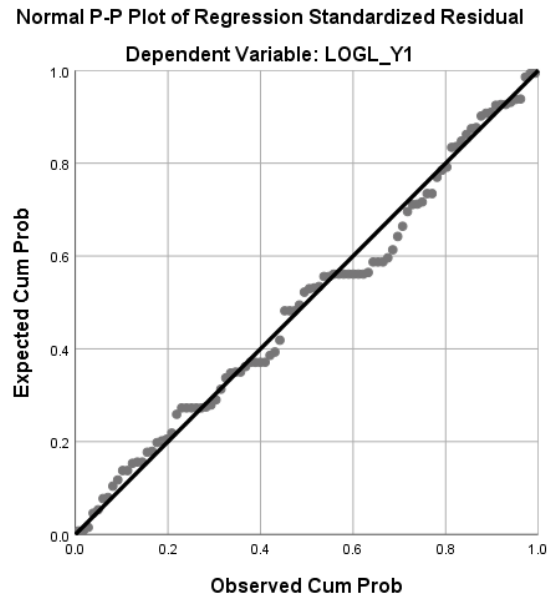
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada *unstandardized residuals* dengan N=94 nilai Asymp.sig. (2-tailed) sebesar 0,091 lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa data residual tersebut terdistribusi normal.

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Unstandardized Residual	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
Descriptives						
					Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	Mean				-.0005292	.00193226
	95% Confidence Interval for Mean				Lower Bound	-.0043663
					Upper Bound	.0033079
	5% Trimmed Mean				-.0004722	
	Median				.0005321	
	Variance				.000	
	Std. Deviation				.01873392	
	Minimum				-.04951	
	Maximum				.04726	
	Range				.09677	
	Interquartile Range				.02215	
	Skewness				.060	.249
	Kurtosis				.336	.493

Gambar 1. Hasil Normalitas Data dengan Normal Probability Plots



2. Uji Multikolineritas

Tabel 5. Tabel Hasil Multikolineritas

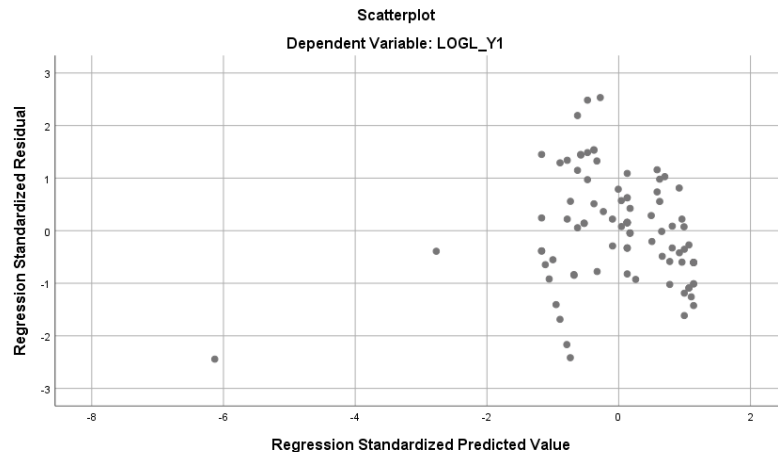
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.102	.037		2.783	.007		
	LOGL_X1	.429	.044	.493	9.653	.000	.181	5.523
	LOGL_X2	.489	.049	.509	9.957	.000	.181	5.523

a. Dependent Variable: LOGL_Y1

Berdasarkan tabel 5 Diketahui variabel penggunaan aplikasi (X1) dengan nilai Tolerance 0,181 dan nilai VIF 5,523 dan variabel kualitas pelayanan (x2) nilai Tolerance 0,181 dan nilai VIF 5,523 maka data tersebut tidak terjadi multikoleritas karena nilai Tolerance > 0,10 dan VIF <10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas. Oleh karena itu semua variabel independen dalam model ini dapat digunakan dengan aman sehingga hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan lebih tepat.

3. Uji Heterokedastisitas

Gambar 2. Hasil Heterokedastisitas dengan Scatter Plot



Berdasarkan Gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa titik-titik residual tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini menggambarkan hubungan antara nilai residu terstandarisasi sumbu Y dan nilai prediksi terstandarisasi dari regresi sumbu X. *Scatterplot* digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat pola yang tidak konsisten dalam varian residual. Hasil ini mengindikasikan bahwa model regresi dapat dilanjutkan ke analisis regresi linear berganda.

Uji Hipotesis

1. Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.102	.037		2.783	.007
	LOGL_X1	.429	.044	.493	9.653	.000
	LOGL_X2	.489	.049	.509	9.957	.000

a. Dependent Variable: LOGL_Y1

Hasil pengolahan data untuk regresi linear berganda dengan menggunakan program dengan SPSS 25 dapat dilihat pada tabel 4.18 diatas persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

$$Y = 0,102 + 0,429X_1 + 0,489X_2$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan interpretasinya sebagai berikut :

- Nilai a sebesar 0,102 diartikan bahwa apabila variabel bebas yang terdiri dari penggunaan aplikasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai nilai nol atau tidak ada maka besarnya nilai kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,102.
- Nilai b1 nilai koefisien regresi (X1) sebesar 0,429 menunjukkan bahwa jika variabel penggunaan aplikasi (X1) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan nasabah (Y) naik sebesar 0,429. Nilai signifikansi X1 adalah $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi terhadap kepuasan nasabah sangat signifikan dan positif.

- c. Nilai b_2 nilai koefisien regresi (X_2) sebesar 0,489 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_2) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan nasabah (Y) naik sebesar 0,489. Nilai signifikansi X_2 adalah $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat signifikan dan positif.

Berdasarkan hasil linear berganda ini dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan aplikasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah (Y).

2. Uji T

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai sign penggunaan aplikasi (x_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,653 >$ nilai t tabel 1,986 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. artinya terdapat pengaruh penggunaan aplikasi (x_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

Tabel 7. Pengujian Parsial (Uji T) X_1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.102	.037		2.783	.007
	LOGL_X1	.429	.044	.493	9.653	.000
	LOGL_X2	.489	.049	.509	9.957	.000

a. Dependent Variable: LOGL_Y1

Hasil uji t bahwa nilai sign kualitas pelayanan (x_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $9,957 >$ nilai t tabel 1,986 , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan (x_2) terhadap kepuasan nasabah (y) secara signifikansi.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.102	.037		2.783	.007
	LOGL_X1	.429	.044	.493	9.653	.000
	LOGL_X2	.489	.049	.509	9.957	.000

a. Dependent Variable: LOGL_Y1

3. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukan apakah semua variabel bebas (independent) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tidak bebas (dependent).

Tabel 9. Pengujian Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.725	2	.363	1011.556	.000 ^b
	Residual	.033	91	.000		
	Total	.758	93			
a. Dependent Variable: LOGL_Y1						
b. Predictors: (Constant), LOGL_X2, LOGL_X1						

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk penggunaan aplikasi (x1) dan kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan nasabah (y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan f hitung $1011,556 >$ nilai f tabel 3,946 hal tersebut membuktikan bahwa h_0 ditolak dan h_a diterima. Artinya terdapat pengaruh penggunaan aplikasi (x1) dan kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

4. Koefisien Determinasi R^2

Tabel 10. Koefisien Determinasi R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 ^a	.957	.956	.01893
a. Predictors: (Constant), LOGL_X2, LOGL_X1				
b. Dependent Variable: LOGL_Y1				

Koefisien Determinasi R^2 pada output diatas menunjukkan nilai sebesar 0,957 angka ini menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas penggunaan aplikasi X1 dan kualitas pelayanan X2 terhadap variabel terikat kepuasan nasabah Y adalah sebesar 95,7%. Dan nilai R sebesar 0,978 menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau diujikan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z di PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai. Penelitian dilakukan terhadap 83 responden, namun setelah proses transformasi data dan penghapusan outlier, data yang dianalisis berjumlah 94 responden menggunakan program SPSS versi 25. Hasil pengujian instrumen menunjukkan seluruh variabel penelitian valid dan reliabel, serta telah memenuhi asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,102 + 0,429X_1 + 0,489X_2$ yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi Digital memiliki nilai t hitung 9,653 dan Kualitas Pelayanan sebesar 9,957 dengan

signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga keduanya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 1011,556 lebih besar dari F tabel 3,946 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,957 menunjukkan bahwa 95,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dan Kualitas Pelayanan.

Temuan penelitian ini memperkuat teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Bagi generasi Z yang dekat dengan teknologi digital, kemudahan aplikasi, kecepatan layanan, keamanan transaksi, serta kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, optimalisasi layanan digital yang didukung kualitas pelayanan yang baik menjadi strategi penting bagi PT Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z di PT Pegadaian (Persero) UPC Banggai.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah.
4. Penggunaan aplikasi digital dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah saran strategis untuk meningkatkan meningkatkan Kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dan kepuasan nasabah khususnya Generasi Z.

1. PT Pegadaian (Persero) perlu terus mengembangkan fitur aplikasi agar lebih mudah, lengkap, dan responsif.
2. Edukasi dan sosialisasi penggunaan Pegadaian Digital perlu ditingkatkan bagi nasabah yang kurang memahami teknologi.
3. Pegadaian perlu meningkatkan stabilitas sistem dan keamanan aplikasi untuk mendukung kenyamanan transaksi digital.
4. Perlu disediakan layanan pendukung yang lebih ramah bagi nasabah dengan keterbatasan penggunaan teknologi.
5. Evaluasi kepuasan nasabah perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan digital dan pelayanan secara keseluruhan.

REFERENSI

- Altwaresh, R., & Aloud, M. (2021). Mobile payments from merchants' perspective: An empirical study using the TAM model in Saudi Arabia. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 21 (8), 317-326.
- Aritonang, E. P. (2020). Gambaran Umum tentang PT Pegadaian. *Journal GEEJ*, 7(2), 34–86.
- Atikah, A. (2024). *Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) UPC Serang Cikarang*.
- Cholilalah, Rois Arifin, A. I. H. (2020). Indikator Kepuasan Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7(2), 82–95.
- Crosby. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*.
- Devriany, A. (2023). Instrumen Penelitian. In *Buku Ajar Metode Penelitian* (p. 77). Cv. Science Techno Direct.
- Digital, P. (2025). *Aplikasi Pegadaian Digital*.
- Dr. Agus Triyono, S.Sos., M. S. (n.d.). *Metode Penelitian Komunikasi Kuantitatif*. CV. Bintang Semesta Media.
- Dr. Indra Prasetia, S.Pd, M.Si, Ciq. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik* (Mp. Dr. AKRIM, SPd & M. P. Dr. Emilda Sulasmi (eds.); Pertama). umsu press.
- Fatmadiansyah, A. (2022). *Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Pada PT. Pegadaian Cabang Bulukumba*.
- Iqbal, M. (2024). *Peran Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Hubungan Nasabah Pegadaian*. Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management* (P. Education (ed.)).
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management*.
- Lestari, Y. J., & Hanifuddin, I. (2021). Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI) Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI)*, 5(2), 159.
- Mukhlis, Kurniati, D., Sumartono, E., Sapareng, S., Utami, S. N., Karsiningsih, E., Ringo, L. S., Yanita, M., Nurmalia, A., Wahyuni, N., & Karina Rahmah,, Mhd. Buhari Sibuea, A. S. (2025). *Metode Penelitian Agribisnis* (Mukhlis (Ed.)). Cv Get Press Indonesia.
- Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., & Mukuan, D. D. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Nagy, S. & N. Hajdú, “Consumer Acceptance of the Use of Artificial Intelligence in Online Shopping: Evidence From Hungary,” *Amfiteatru Econ.*, vol. 23, no. 56, pp. 1–1, 2021, doi: 10.24818/EA/2021/56/155.
- Noviana, M., & Santoso, B. (2024). *Pengaruh Bonus Dapat Memotivasi Kerja CV . Auto Bearing*. 2(2).
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Putra, R. D., Murtadho, M. A., Isnaini, M., Afgani, M. W., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2025). *Design Penelitian Kuantitatif: Pengertian dan Macam-macam Jenisnya Quantitative Research Design : Definition and Types*. 5(3), 191–199.
- Riduwan. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Samiudin, A. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bsi Mobile. *Al-*

- Qashdu : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.46339/al-qashdu.v4i1.1318>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sitinjak, & Sugiharto. (2006). *Lisrel*. Graha Ilmu.
- Sudaryono. (2016). Manajemen pemasaran : teori & implementasi. *Andi Offset*, 1, 78.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sutrisno, A. (2018). Revolusi Industri 4.0 dan Berbagai Implikasinya. *Jurnal Tekno Mesin*, 5(1), 5–7.
- Tapscott, D. (2009). *Grown up Digital: How the Net Generation Is Changing the World*.
- Thufailah, S. Y., Hidayati, S., Pembangunan, U., Veteran, N., Pembangunan, U., Veteran, N., Korespondensi, P., Service, P. D., & Service, P. D. (2023). Analisis SWOT Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(4), 36–53.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Wijoyo, H., Indrawan, I., Cahyono, Y., & Handokp. (2020). Generasi Z & Revolusi Industri 4.0. In *Pena Persada Redaksi* (Issue July).