

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
DIGITAL SERVICE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI UNIT PEGADAIAN
UPC SIMALINGKAR I MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

CINDY GLORIA BANGUN

2202020009



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2026**

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
DIGITAL SERVICE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI UNIT PEGADAIAN
UPC SIMALINGKAR I MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum Program Studi Manajemen
Universitas Quality

Oleh :

CINDY GLORIA BANGUN

2202020009



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN**

2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindy Gloria Bangun

NPM : 2202020009

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Unit Pegadaian UPC. Simalingkar 1 Medan" merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 11 Maret 2026

Yang menyatakan,



Cindy Gloria Bangun

NPM.2202020009

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Di Unit Pegadaian UPC.
Simalingkar I Medan
Nama : CINDY GLORIA BANGUN
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan , 11 March 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Pembimbing Pendamping



Conie Nopinda Br Sitepu,SE.,M.Si
NIP.0112049001

Ketua Program Studi

Universitas Qulaity



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum

Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Unit Pegadaian UPC. Simalingkar I Medan”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dengan hati yang tulus dan dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina Perangin - Angin selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Fakultas Sosial dan Hukum di Universitas Quality
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
5. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si selaku dosen pembimbing utama saya yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan proposal skripsi ini.
6. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu,SE.,M.Si selaku dosen pendamping saya yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu, Staf Pengajar dan Pegawai Administrasi, perpustakaan di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
8. Teristimewa kepada orang tua saya, Terimakasih untuk bapak yang disurga dan mamak tersayang yang selalu menyemangati saya, memberi dukungan dan motivasi kepada saya. Terima kasih buat cinta kasih yang diberikan kepada saya, semangat yang tidak mudah menyerah, doa dan dukungan selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun skripsi ini.

9. Tak kalah istimewanya saya ucapkan kepada Setiawan Jaya Ginting yang selalu menjadi bagian hidup saya dalam keadaan suka maupun duka, memberikan saya arahan, motivasi dan juga semangat pantang menyerah selama mengikuti perkuliahan.
10. Ucapan terimakasih kepada teman saya Xinauli Adella Hutagalung dan Hana Wulandari Br Manik yang telah banyak membantu saya, menjadi teman yang saling mendukung, membantu saya dalam menyusun proposal skripsi ini dan selalu menjadi teman yang terbaik dalam hidup saya.

Penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan dan kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun kepada penulis skripsi ini. Akhir kata dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, Maret 2026

Penulis,



Cindy Gloria Bangun

NPM.2202020009

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teoritis	7
2.1.1 Pengertian Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	8
2.1.2 Fitur-Fitur Pada Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)	12
2.1.3 Perbedaan Aplikasi PDS dan TRING	15
2.1.4 Kepuasan Nasabah	16
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
2.4 Definisi Operasional	23
2.5 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu	25
3.1.1 Tempat.....	25
3.1.2 Waktu	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	26
3.3 Jenis Penelitian.....	28
3.4 Instrumen Penelitian.....	28

3.5	Analisis Data.....	29
3.5.1	Uji Validitas	30
3.5.2	Uji Reliabilitas	30
3.5.3	Uji Normalitas.....	30
3.5.4	Uji Heteroskedastisitas	31
3.5.5	Uji Linieritas	31
3.5.6	Analisis Regresi Sederhana.....	32
3.5.7	Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	34
4.1.1	Sejarah Singkat Pegadaian UPC Simalingkar I Medan	34
4.1.2	Visi dan Misi	34
4.1.3	Struktur Organisasi.....	35
4.2	Deskripsi Partisipan Hasil Penelitian	36
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden.....	36
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi TRING	37
4.3	Analisis Deskriptif Variabel	38
4.3.1	Deskripsi Variabel Penggunaan Aplikasi PDS/ TRING (X)	38
4.3.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	41
4.4	Hasil Analisis Data.....	44
4.4.1	Uji Validitas	44
4.4.2	Uji Reliabilitas	45
4.4.3	Uji Normalitas.....	46
4.4.4	Uji Heteroskedastisitas	48
4.4.5	Uji Linieritas	49
4.4.6	Analisis Regresi Sederhana.....	50
4.4.7	Uji Hipotesis	51
4.5	Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....		57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2	Definisi Operasional	23
Tabel 3.1	Rencana dan Waktu Penelitian	25
Tabel 3.2	Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi PDS.....	26
Tabel 3.3	Skala Likert	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi PDS.....	37
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden Variabel Penggunaan Aplikasi PDS (X)	38
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Aplikasi PDS (X).....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan Aplikasi PDS (X)	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas.....	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana.....	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.14	Hasil Koefisien determinasi (R^2)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Fitur Layanan Aplikasi PDS	14
Gambar 2.2	Fitur Transaksi Aplikasi PDS	14
Gambar 2.3	Fitur Pembayaran <i>Online</i> Pada Aplikasi PDS.....	15
Gambar 2.4	Logo PDS Update menjadi TRING	16
Gambar 2.5	Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	35
Gambar 4.2	Histogram.....	47
Gambar 4.3	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	47
Gambar 4.4	<i>Scatterplot</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Permohonan Penelitian	62
Lampiran 2.	Surat Balasan Penelitian	63
Lampiran 3.	Instrumen Penelitian.....	64
Lampiran 4.	Hasil Tabulasi Respon.....	71
Lampiran 5.	T-tabel	75
Lampiran 6.	Hasil Pengujian SPSS.....	76
Lampiran 7.	Dokumentasi	82



