

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

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang dirancang untuk mempermudah berbagai transaksi secara praktis, cepat, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Unit Pegadaian UPC Simalingkar I Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 132 nasabah pengguna aplikasi PDS yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear sederhana. Uji normalitas dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes* dengan taraf signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan demikian, Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Pegadaian Digital Servis, Penggunaan Aplikasi PDS, Kepuasan Nasabah.*

**THE EFFECT OF USING THE PEGADAIAN DIGITAL SERVICE
APPLICATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE
PEGADAIAN UNIT UPC SIMALINGKAR I MEDAN**

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged financial institutions to adapt in order to improve the quality of services provided to customers. One form of this innovation is the use of the Pegadaian Digital Service application, which aims to facilitate transactions and enhance customer satisfaction. This study aims to examine the effect of using the Pegadaian Digital Service application on customer satisfaction at the Pegadaian Unit. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through the distribution of questionnaires to 132 respondents who are Pegadaian customers and have used the Pegadaian Digital Service application. The data analysis techniques include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and simple linear regression analysis. The normality test was conducted using the One-Sample Kolmogorov–Smirnov test with a significance level of 5%. The results of the study indicate that the use of the Pegadaian Digital Service application has a positive and significant effect on customer satisfaction. This finding suggests that the better the level of application utilization, the higher the customer satisfaction perceived. Therefore, the Pegadaian Digital Service application can serve as an effective tool for improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Pegadaian Digital Service, Application Utilization PDS, Customer Satisfaction.*