

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
APLIKASI *PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)***

**SKRIPSI**



**Nama : Raden Achmad Haris Tantowi**

**NIM : 43117120268**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
APLIKASI *PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS)***

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS**

**Nama : Raden Achmad Haris Tantowi  
NIM : 43117120268**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raden Achmad Haris Tantowi

NIM : 43117120268

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plahiat (penjiplakan)

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Jakarta, 13 Oktober 2021



**(Raden Achmad Haris Tantowi)**

NIM: 43117120268

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Raden Achmad Haris Tantowi  
NIM : 43117120268  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN  
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS)  
Tanggal Sidang : 13 Oktober 2021

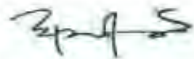
Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ririn Wulandari, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11210794



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dalam penelitian diperoleh dari 100 responden yang merupakan nasabah pegadaian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode alternatif dari *structural equation modeling* (SEM) yaitu *partial least square* (PLS) yang melakukan pengolahan uji pengukuran dan uji structural serta hipotesis penelitian. Tahap pertama dalam penelitian ini untuk menguji validitas pertanyaan setiap variabel berikut dengan reliabilitasnya. Tahap kedua menguji hubungan antara Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service.

**Kata Kunci:** Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Keputusan Nasabah



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The main purpose of this study is to determine the effect of Ease of Use, Trust and Customer Satisfaction on Customer Decisions in using the Pegadaian Digital Service application using a quantitative descriptive approach. The data in the study were obtained from 100 respondents who are pawnshop customers. Data analysis in this study used an alternative method of structural equation modeling (SEM), namely partial least squares (PLS) which carried out the processing of measurement tests and structural tests as well as research hypotheses. The first stage in this research is to test the validity of each variable's questions along with their reliability. The second stage examines the relationship between Ease of Use, Trust and Customer Satisfaction with Customer Decisions. The results of this study state that the variables of Ease of Use, Trust and Customer Satisfaction partially have a positive and significant effect on Customer Decisions in using the Pegadaian Digital Service application.*

**Keywords:** *Ease of Use, Trust, Customer Satisfaction, Customer Decision*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas lumpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)”**.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya serta motivasi, saran, waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga skripsi penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah mencurahkan



anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marpala, SE, MM, selaku Sekretaris I Program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Yanto Ramli, MM, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan saran dan masukan yang berarti untuk perbaikan skripsi ini.
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Amin.



8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Seluruh karyawan PT Pegadaian, yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
11. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 13 Oktober 2021

Raden Achmad Haris Tantowi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>	iii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah	13
C. Tujuan penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	15
A. Kajian Pustaka	15
1. Manajemen Pemasaran	15
2. Aplikasi Pegadaian Digital Service	17
3. Kemudahan Penggunaan	18
4. Kepercayaan	24
5. Kepuasan Nasabah	26
6. Keputusan Nasabah	31
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Hubungan Antar Variabel	45
D. Rerangka Pemikiran	48
E. Hipotesis	49

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian	52
1. Waktu Penelitian	52
2. Tempat Penelitian	52
B. Desain Penelitian	52
1. Jenis Penelitian	52
2. Pendekatan Penelitian	52
C. Definisi Operasional Variabel	53
D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Populasi dan Sampel Penelitian	62
1. Populasi	62
2. Sampel	62
F. Metode Analisis Data	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	68
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	68
B. Deskriptif Responden	70
C. Deskriptif Variabel	72
1. Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan	73
2. Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan	74
3. Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	75
4. Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah	76
D. Analisis Data	77
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	77
2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	84
E. Pembahasan dan Implikasi Manajerial	92
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	96
A. Simpulan	96
B. Saran	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	100
<b>LAMPIRAN</b>	105

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Pra Survey</b>	7
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</b>	34
<b>Tabel 3.1 Operasional Variabel</b>	53
<b>Tabel 4.1 Deskripsi Responden</b>	71
<b>Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan</b>	73
<b>Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Pelanggan</b>	74
<b>Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah</b>	75
<b>Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah</b>	76
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Prosedur PLS Algorithm</b>	80
<b>Tabel 4. 7 Hasil Pengujian AVE</b>	81
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i></b>	82
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Cross Loadings</i></b>	82
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i></b>	83
<b>Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi (R-Squared)</b>	85
<b>Tabel 4. 12 Hasil Ukuran Efek (f-Squared)</b>	86
<b>Tabel 4. 13 Hasil Predictive Relevance (Q-Squared)</b>	88
<b>Tabel 4. 14 Hasil Model Fit</b>	89
<b>Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis</b>	90
<b>Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis</b>	92

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran</b>	49
<b>Gambar 4.1 Hasil Uji Prosedur PLS Algorithm</b>	79
<b>Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping</b>	90



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</b>	105
<b>Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner</b>	111
<b>Lampiran 3 Hasil Uji Prosedur PLS Algorithm</b>	113
<b>Lampiran 4 Hasil Uji Prosedur PLS Algorithm</b>	114
<b>Lampiran 5 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i></b>	114
<b>Lampiran 6 Hasil Uji <i>Cross Loadings</i></b>	115
<b>Lampiran 7 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i></b>	115
<b>Lampiran 8 Hasil Uji Variabel <i>Observed (VIF)</i></b>	116
<b>Lampiran 9 Hasil Koefisien <i>Determinasi (R-Squared)</i></b>	116
<b>Lampiran 10 Hasil Ukuran Efek (<i>f-Squared</i>)</b>	116
<b>Lampiran 11 Hasil <i>Predictive Relevance (Q-Squared)</i></b>	117
<b>Lampiran 12 Hasil Model Fit</b>	117
<b>Lampiran 13 Hasil Pengujian Hipotesis</b>	117

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA