



PENGARUH *INFORMATION QUALITY*, *TRUST*, DAN *PAYMENT METHOD* DALAM APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE TERHADAP MINAT *TOP UP* SALDO TABUNGAN EMAS MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DI PT. PEGADAIAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DEWI RAHMAWATI
55121110008

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



***PENGARUH INFORMATION QUALITY, TRUST, DAN PAYMENT
METHOD DALAM APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE
TERHADAP MINAT TOP UP SALDO TABUNGAN EMAS
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DI PT. PEGADAIAN***

TESIS

(Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Magister
Manajemen)

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DEWI RAHMAWATI
55121110008**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Information Quality*, *Trust*, dan *Payment Method* dalam Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Top Up Saldo Tabungan Emas melalui *Customer Satisfaction* Di PT. Pegadaian

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dewi Rahmawati

NIM : 55121110008

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Agustus 2023

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah M.Si, Ak)

Ketua Program Studi



(Dr. Leny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Information Quality, Trust, dan Payment Method* dalam Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Top Up Saldo Tabungan Emas melalui *Customer Satisfaction* Di PT. Pegadaian
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Dewi Rahmawati
NIM : 55121110008
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 29 Agustus 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Agustus 2023

A 10,000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBURUPIAH' and 'METERAI TAMPIL'. The serial number 'DB11AAKX603488280' is visible at the bottom of the stamp.

Dewi Rahmawati

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh *Information Quality, Trust, Dan Payment Method* Dalam Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat *Top Up* Saldo Tabungan Emas melalui *Customer satisfaction* Di PT. Pegadaian”. Tesis ini merupakan syarat memperoleh gelar Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis Menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memeberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat berguna demi terselesaikannya Tesis ini. Tesis ini juga merupakan hasil dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak, terutama kepada:

1. Rektor Universitas Mercu Buana, Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM.
4. Penguji Seminar Proposal sekaligus Seminar Hasil, Bapak Dudi Permana, Ph. D yang telah memberikan masukan yang berharga bagi perbaikan Tesis ini.
5. Pimpinan beserta karyawan PT Pegadaian khususnya Pegadaian Area Jakarta Barat yang membantu penyebaran kuesioner.
6. Rekan-rekan mahasiswa magister Manajemen yang selalu memotivasi, mendukung dan memberikan informasi selama perkuliahan.
7. Teristimewa untuk keluarga penulis tercinta, kedua orang tua, suami, kaka dan adik yang selalu mendoakan selalu menjadi penyemangat penulis.

Penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Karena penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata semoga Tesis ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 28 Juli 2023
Penulis,

Dewi Rahmawati

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dewi Rahmawati
NIM : 55121110008
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

"Pengaruh Information Quality, Trust dan Payment Method dalam Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Minat Top Up Tabungan Emas Melalui Customer Satisfaction Di PT Pegadaian", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 02/08/2023, didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

Jakarta, 2 Agustus 2023
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Arie Pangudi, A.Md

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRCK</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	15
2.1.2 <i>Theory Reasoned Action</i> (TRA).....	16
2.1.3 <i>Technoogy Continuance Theory</i> (TCT).....	17
2.1.4 <i>Repurchase intention</i> (Minat Pembelian Kembali)	18
2.1.5 <i>Quality of Information</i> (Kualitas Informasi)	20
2.1.6 <i>Trust</i> (Kepercayaan)	22
2.1.7 <i>Payment Method</i> (Metode Pembayaran)	24
2.1.8 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	226
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan hipotesis.....	36
2.4 Kerangka Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian.....	42

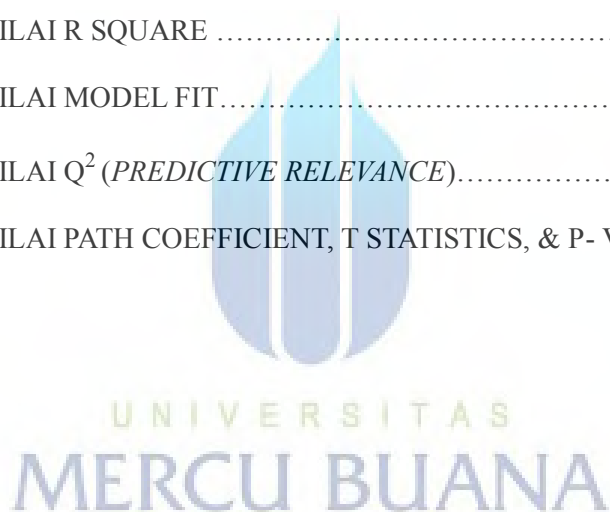
3.2 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Metode Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	55
4.2 Hasil Penelitian	58
4.3 Hasil Analisis Data	63
4.4 Pembahasan.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	103



DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 PERSENTASE KENAIKAN JUMLAH AKUN TABUNGAN EMAS DAN SALE GRAM EMAS PEGADAIAN KANWIL JAKARTA 2 TAHUN 2018 – 2022 ...	4
TABEL 1.2 PERBANADINGAN APLIKASI MENABUNG EMAS DALAM PLAYSTORE.....	5
TABEL 1.3 PERBANDINGAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN EMAS DAN USER APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL.....	6
TABEL 1.4 HASIL PRE-SURVEY.....	10
TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	27
TABEL 3.1 OPERASIONAL VARIABEL.....	45
TABEL 3.2 SKALA LIKERT PENELITIAN.....	48
TABEL 4.1 DESKRIPSI RESPONDEN PENELITIAN.....	59
TABEL 4.2 DESKRIPSI HASIL PERTANYAAN KUESIONER VARIABEL INFORMATION QUALITY.....	60
TABEL 4.3 DESKRIPSI HASIL PERTANYAAN KUESIONER VARIABEL TRUST.....	61
TABEL 4.4 DESKRIPSI HASIL PERTANYAAN KUESIONER VARIABEL PAYMENT METHOD.....	61
TABEL 4.5 DESKRIPSI HASIL PERTANYAAN KUESIONER VARIABEL CUSTOMER SATISFACTION.....	62

TABEL 4.6 DESKRIPSI HASIL PERTANYAAN KUESIONER VARIABEL REPURCHASE INTENTION.....	63
TABEL 4.7 NILAI OUTER LOADING.....	66
TABEL 4.8 NILAI CROSS LOADING.....	68
TABEL 4.9 NILAI AVE.....	69
TABEL 4.10 FORNELL LACKER CRITERION MODEL PENELITIAN.....	70
TABEL 4.11 NILAI RELIABILITY.....	71
TABEL 4.12 NILAI VIF INNER.....	73
TABEL 4.13 NILAI R SQUARE	73
TABEL 4.14 NILAI MODEL FIT.....	75
TABEL 4.15 NILAI Q ² (<i>PREDICTIVE RELEVANCE</i>).....	76
TABEL 4.17 NILAI PATH COEFFICIENT, T STATISTICS, & P- VALUES	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN.....	41
GAMBAR 4.1 NILAI OUTER LOADING.....	65
GAMBAR 4.3 MODEL KOEFISIEN JALUR T STATISTIK STRUKTURAL MODEL PENELITIAN.....	77

