

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Aplikasi Tring terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian UPC Simalingkar Medan

¹Ondo Salverius Sipayung, ²Jenny Sari Br. Tarigan, ³Nursiah, ⁴Irwan M. Harahap

¹Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Medan

E-mail: ¹ondosalveriuussipayung@students.polmed.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital mendorong PT Pegadaian meluncurkan platform Tring guna menyederhanakan akses transaksi finansial bagi para nasabah, kendati sebagian pemanfaat jasa di UPC Simalingkar Medan masih cenderung bertransaksi langsung secara konvensional, sehingga mutu interaksi layanan serta adopsi kanal digital menjadi determinan penting dalam mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian kuantitatif ini bertujuan mengevaluasi signifikansi pengaruh kualitas pelayanan serta implementasi platform Tring terhadap kepuasan nasabah dengan menghimpun data primer melalui angket kepada 87 responden berpengalaman, yang kemudian diproses via SPSS menggunakan uji instrumen, evaluasi asumsi klasik, estimasi regresi linier berganda, uji hipotesis (t dan F), serta pengukuran koefisien determinasi. Hasil olah data membuktikan bahwa kualitas pelayanan ($\beta = 0,503$; $p < 0,001$) maupun pemanfaatan aplikasi Tring ($\beta = 0,380$; $p < 0,001$) secara terpisah memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta terbukti berpengaruh nyata secara serempak ($F = 70,102$; $p < 0,001$) dengan kualitas pelayanan sebagai variabel paling dominan. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,616 mengonfirmasi bahwa 61,6% ragam kepuasan nasabah berhasil diterangkan oleh kombinasi kedua variabel bebas tersebut, sedangkan proporsi sisa sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor residual lain di luar model pengujian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, penggunaan aplikasi Tring, kepuasan nasabah, Pegadaian

ABSTRACT

Digital transformation prompted PT Pegadaian to launch the Tring platform to streamline financial transactions for its customers; however, some patrons at UPC Simalingkar Medan still prefer conventional in-person services, making service quality and digital channel adoption critical determinants in shaping customer satisfaction. This quantitative study aims to evaluate the impact of service quality and Tring application utilization on customer satisfaction by gathering primary data via questionnaires administered to 87 experienced respondents, which were subsequently processed using SPSS through instrument validity and reliability checks, classical assumption tests, multiple linear regression, hypothesis testing (t-test and F-test), and coefficient of determination analysis. The empirical findings reveal that both service quality ($\beta = 0.503$; $p < 0.001$) and Tring application usage ($\beta = 0.380$; $p < 0.001$) independently exert a positive and significant effect on customer satisfaction, while also demonstrating a significant simultaneous impact ($F = 70.102$; $p < 0.001$), with service quality emerging as the most dominant variable. Furthermore, an Adjusted R Square value of 0.616 confirms that 61.6% of the variance in customer satisfaction is accounted for by the combination of both independent variables, while the remaining 38.4% is influenced by residual factors outside the scope of this model.

Keywords: service quality, Tring application usage, customer satisfaction, Pegadaian

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital mengubah cara lembaga keuangan melayani masyarakat. Nasabah tidak lagi

hanya mengharapkan pelayanan langsung di kantor, tetapi juga kemudahan bertransaksi melalui media digital (Zahriyah dkk., 2025). PT Pegadaian

menjalankan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah (Purwanto dkk., 2025). Salah satu inovasinya adalah aplikasi Tring by Pegadaian yang diluncurkan pada tahun 2025 sebagai pengganti aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS), yang menyediakan layanan gadai, pembayaran cicilan, pembelian dan tabungan emas, serta pembayaran tagihan secara daring. Menurut Ilham dkk. (2025), aplikasi yang mudah digunakan, berfitur lengkap, dan mempercepat transaksi akan meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan aplikasi yang sulit dipahami dapat menurunkannya.

Kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas pelayanan langsung. Pada Pegadaian UPC Simalingkar, kepadatan kunjungan pada jam tertentu dapat memperlambat pelayanan dan mengurangi kenyamanan sebagian nasabah. Sebagian nasabah juga masih memerlukan penjelasan dan pendampingan dalam menggunakan fitur aplikasi Tring.

Rohana dan Khairunnisa (2025) melaporkan bahwa minat mengunduh aplikasi Pegadaian dalam kegiatan edukasi digital cukup tinggi, tetapi nasabah yang telah memiliki aplikasi masih sedikit. Pola serupa ditemukan pada pra-survei terhadap 30 nasabah Pegadaian UPC Simalingkar tahun 2026: 18 nasabah bersedia mengunduh aplikasi Tring, 5 telah memilikinya, 5 tidak bersedia menggunakannya, dan 2 mengalami kendala registrasi. Sebagian nasabah juga lebih memilih transaksi manual karena dianggap lebih mudah dipahami dan lebih aman, sebagaimana dilaporkan Amelia dkk. (2024). Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Tring belum optimal.

Sebagian penelitian terdahulu pada layanan digital Pegadaian menelaah kualitas pelayanan atau kualitas layanan elektronik secara terpisah (Seke dkk., 2022; Ilham dkk., 2025). Penelitian ini menguji kualitas pelayanan langsung dan

penggunaan aplikasi Tring, aplikasi pengganti PDS, secara bersama dalam satu model pada Pegadaian UPC Simalingkar. Tujuannya adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengaruh penggunaan aplikasi Tring, dan pengaruh keduanya secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

2. LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas atau proses pemberian layanan kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Parasuraman dalam Sanurdi, 2021). Kualitas pelayanan juga mencakup keseluruhan proses layanan, sikap pegawai, kecepatan dan ketepatan, serta kenyamanan lingkungan layanan (Dewanti & Tjandra dalam Chandra dkk., 2020). Pengukuran terhadap konstruk mutu layanan pada riset ini dioperasionalkan berlandaskan lima tolok ukur pokok, yang mencakup wujud kasat mata (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), kepastian garansi (*assurance*), serta perhatian personal (*empathy*) (Fauzi dalam Chandra dkk., 2020)).

Penggunaan Aplikasi

Penggunaan aplikasi dipahami sebagai perilaku penggunaan (*usage behaviour*), yaitu perilaku individu memanfaatkan teknologi setelah teknologi tersebut diadopsi (Wicaksono, 2022). Penggunaan aplikasi Tring diukur melalui empat dimensi utama, yaitu frekuensi penggunaan, intensitas penggunaan, pemanfaatan fitur, dan efektivitas penggunaan.

Kepuasan Nasabah

Reaksi afektif yang timbul dari proses komparasi antara persepsi performa riil suatu layanan atau produk terhadap ekspektasi awal mendasari konsep kepuasan (Kotler dalam Rifa'i, 2023). Konsumen cenderung

mengonfirmasi rasa puas saat luaran yang diperoleh setara atau bahkan melampaui tolok ukur yang diantisipasi sebelumnya. Sebaliknya, diskonfirmasi negatif atau kekecewaan akan terpicu manakala capaian performa aktual terbukti berada di bawah standar ekspektasi personal. Meninjau parameter pengukurannya, derajat kepuasan konsumen dapat ditelaah lewat tiga indikator esensial: keselarasan realitas kinerja dengan ekspektasi awal, intensi pemanfaatan atau kedatangan ulang, serta kecenderungan untuk mempromosikan layanan tersebut kepada lingkaran sosial lainnya (Tjiptono dalam Rahayu, 2025). Kualitas pelayanan serta kemudahan dan efisiensi layanan, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi, merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan (Kotler dkk., 2022).

Penelitian Terdahulu dan Hipotesis

Temuan empiris Seke dkk. (2022) mengonfirmasi bahwa mutu layanan memberikan kontribusi positif serta bermakna secara signifikan terhadap tingkat kepuasan para pemakai platform Pegadaian Digital di wilayah Manado. Temuan yang sejalan dilaporkan oleh Ilham dkk. (2025), yang membuktikan bahwa kualitas layanan elektronik (e-service quality) turut meningkatkan kepuasan nasabah aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Selanjutnya, Tingkat kepuasan para pengguna platform Pegadaian Syariah Digital Service terbukti terdorong secara nyata dan menguntungkan oleh keandalan mutu pelayanan, kepraktisan operasional sistem, serta proteksi keamanan yang disajikan oleh aplikasi tersebut (Dolle dkk., 2025). Sementara itu, Assegaf dkk. (2025) menyimpulkan bahwa pelayanan digital dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan, baik ketika diuji secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama (simultan). Di sisi lain, Amelia dkk. (2024) mencatat bahwa aplikasi PDS memudahkan transaksi tetapi masih menghadapi gangguan sistem dan

keterbatasan pemahaman teknologi pengguna.

Merujuk pada telaah pustaka di atas, dugaan sementara dalam studi ini dirumuskan bahwa dugaan pertama (H¹) mengajukan bahwa mutu layanan berdampak terhadap kepuasan nasabah, dugaan kedua (H²) menyatakan bahwa tingkat penggunaan aplikasi Tring berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, serta dugaan ketiga (H³) memaparkan bahwa mutu layanan beserta pemakaian aplikasi Tring secara serempak memengaruhi kepuasan nasabah pada Pegadaian UPC Simalingkar.

3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan dilaksanakan di Pegadaian UPC Simalingkar, Medan, pada Februari hingga Agustus 2026. Populasi penelitian adalah 696 nasabah. Ukuran sampel dihitung dengan rumus Slovin pada toleransi kesalahan 10% ($n = 696 / (1 + 696 \times 0,1^2) = 87,43$), sehingga diperoleh 87 responden, yaitu nasabah yang pernah menggunakan aplikasi *Tring*.

Penghimpunan data pokok dilaksanakan lewat pengamatan langsung serta penyebaran angket digital (Google Form), sementara rujukan pelengkap didapatkan dari literatur ilmiah, buku acuan, dan laman internet yang berkaitan. Instrumen angket tersebut mencakup 15 butir indikator mutu pelayanan (X₁), 12 butir operasionalisasi aplikasi Tring (X₂), serta 9 butir persepsi kepuasan pelanggan (Y) yang diukur memakai rentang Likert berskala 5 tingkat, rentang penilaian dioperasionalkan mulai dari nilai 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan angka 5 (sangat setuju) (Sugiyono, 2023).

Pengolahan data dalam riset ini dijalankan dengan memanfaatkan piranti lunak SPSS edisi 25. Pengujian keabsahan butir instrumen memanfaatkan metode korelasi *Product Moment* dengan tolok ukur *r* tabel senilai 0,361 terhadap 30 subjek uji coba pendahuluan, sementara

konsistensi internal diukur lewat koefisien *Cronbach's Alpha* dengan ambang batas terendah 0,60. Tahap berikutnya melibatkan serangkaian uji prasyarat analisis yang memverifikasi tiga aspek, yakni sebaran data normal (diperiksa melalui *Kolmogorov-Smirnov*, histogram, serta *P-Plot*), bebas multikolinearitas (ditinjau dari besaran *tolerance* dan *VIF*), dan ketiadaan gejala heteroskedastisitas (memakai prosedur *Glejser*). Setelah seluruh asumsi ekonometrika klasik terpenuhi tanpa pelanggaran, pengaruh dari faktor-faktor prediktor terhadap variabel respons diuji menggunakan spesifikasi regresi linier berganda sebagaimana dipaparkan pada Persamaan.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

yang mana Y mempresentasikan konstruk kepuasan nasabah, X_1 mencerminkan mutu pelayanan, X_2 menandai derajat pemanfaatan aplikasi Tring, a berperan sebagai intersep (konstanta), b_1 dan b_2 merupakan parameter koefisien regresi masing-masing prediktor, serta e menunjukkan galat stokastik (error term). Pengujian proposisi hipotesis diukur mengandalkan uji statistik t guna mendeteksi kontribusi tiap-tiap variabel bebas secara parsial, serta uji F untuk mengevaluasi interaksi bersama (simultan) pada ambang batas signifikansi $\alpha = 0,05$ (5%), sementara kapasitas model prediktif dievaluasi berdasarkan nilai *Adjusted R Square*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden berjumlah 87 nasabah yang seluruhnya pernah menggunakan aplikasi Tring. Responden didominasi laki-laki (55,2%), berusia 31–40 tahun (50,6%), berprofesi wiraswasta (41,4%), dan telah menjadi nasabah lebih dari tiga tahun (39,1%).

Profil demografis sampel dalam penelitian ini ditinjau dari aspek gender, rentang umur, latar belakang profesi, serta durasi

menjadi pelanggan. Dari keseluruhan 87 partisipan yang dihimpun, kelompok pria mendominasi sebanyak 48 individu (55,2%), sedangkan kelompok wanita berjumlah 39 individu (44,8%). Jika dipetakan menurut kelompok umur, partisipan dengan usia ≤ 20 tahun tercatat 1 orang (1,1%), rentang usia 21–30 tahun mencakup 42 orang (48,3%), serta konsentrasi responden terbanyak terpusat pada rentang usia 31–40 tahun dengan jumlah 44 individu (50,6%). Berdasarkan pekerjaan, terdapat 4 pelajar (4,6%), 11 pegawai negeri (12,6%), 15 pegawai swasta (17,2%), 36 wiraswasta (41,4%), dan 21 responden dengan pekerjaan lainnya (24,1%). Berdasarkan lama menjadi nasabah, 21 orang (24,1%) telah menjadi nasabah kurang dari satu tahun, 32 orang (36,8%) selama 1–3 tahun, dan 34 orang (39,1%) lebih dari tiga tahun.

Uji Instrumen

Keabsahan dari keseluruhan 36 item instrumen telah terkonfirmasi layak pakai mengingat perolehan r hitung melampaui ambang batas r tabel (0,361), serta seluruh konstruk penelitian dinyatakan konsisten karena koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* berhasil melampaui batas ambang standar yakni 0,60.

Evaluasi kelayakan instrumen membuktikan bahwa ke-36 butir pertanyaan memiliki status valid lantaran capaian skor r hitung berada di atas angka patokan r tabel sebesar 0,361. Pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 15 butir pernyataan, nilai r hitung berkisar antara 0,443 sampai 0,817, dengan *Cronbach's Alpha* 0,912. Variabel penggunaan aplikasi Tring (12 butir) memiliki rentang r hitung 0,645–0,890 dengan *Cronbach's Alpha* 0,913. Konstruk kepuasan pelanggan yang tersusun atas 9 item pertanyaan menghasilkan capaian r hitung bergerak pada interval 0,521 hingga 0,719, dengan perolehan nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,815. Segenap variabel dalam instrumen ini dipastikan konsisten

(reliabel) mengingat besaran koefisien *Cronbach's Alpha* yang diperoleh telah melampaui tolak ukur batas aman 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Nilai residual terbukti menyebar normal (*Asymp. Sig.* 0,085 > 0,05), didukung bentuk histogram yang simetris serta sebaran titik *P-Plot* di dekat garis diagonal. Besaran nilai *tolerance* yang menyentuh angka 0,642 (melampaui 0,10) serta perolehan VIF sebesar 1,557 (berada di bawah ambang batas 10) menegaskan model bersih dari indikasi multikolinearitas, sedangkan signifikansi uji Glejser yang konsisten melampaui cut-off 0,05 membuktikan tidak adanya tanda-tanda heteroskedastisitas. Rangkaian konfirmasi pengujian tersebut memvalidasi bahwa formulasi regresi telah lolos seluruh kaidah prasyarat asumsi klasik secara memadai.

Kelayakan spesifikasi model regresi terkonfirmasi melalui rangkaian evaluasi asumsi klasik. Pada tahap awal, sebaran residual terbukti memenuhi kaidah distribusi normal merujuk pada perolehan *Asymp. Sig.* instrumen Kolmogorov-Smirnov yang menyentuh angka 0,085 (melampaui ambang 0,05). Tahap berikutnya, kedua prediktor yakni X_1 beserta X_2 kompak mencatatkan besaran *tolerance* di angka 0,642 (di atas ketentuan 0,10) dengan nilai VIF sebesar 1,557 (berada di bawah limit 10), sehingga tidak ditemukan multikolinearitas. Ketiga, uji Glejser menghasilkan taraf signifikansi 0,173 bagi X_1 dan 0,182 bagi X_2 , keduanya melebihi 0,05, yang menegaskan tidak ada heteroskedastisitas. Oleh karena itu, seluruh asumsi klasik terpenuhi.

Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil regresi disajikan pada Tabel 4 dan menghasilkan Persamaan (2).

$$Y = 2,663 + 0,331X_1 + 0,282X_2 + e$$

Hasil regresi linear berganda Diperoleh model estimasi berupa $Y = 2,663 +$

$0,331X_1 + 0,282X_2 + e$. Besaran angka koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X_1) tercatat 0,331, didamping nilai *standard error* 0,055, *standardized beta* 0,503, capaian *t* hitung 6,034, serta angka signifikansi 0,000. Penggunaan aplikasi *Tring* (X_2) memiliki koefisien 0,282 dengan *standard error* 0,062, *standardized beta* 0,380, *t* hitung 4,557, dan signifikansi 0,000. Konstanta sebesar 2,663 dengan *standard error* 2,821 dan signifikansi 0,348.

Pada uji parsial dengan *t* tabel 1,988 ($df = 84$; $\alpha = 5\%$), kualitas pelayanan memiliki *t* hitung 6,034 (*Sig.* 0,000) dan penggunaan aplikasi *Tring* memiliki *t* hitung 4,557 (*Sig.* 0,000). Kedua nilai melebihi *t* tabel dan signifikansinya di bawah 0,05, sehingga H_1 dan H_2 diterima. Nilai *standardized beta* kualitas pelayanan (0,503) lebih besar daripada penggunaan aplikasi (0,380), sehingga kualitas pelayanan lebih dominan memengaruhi kepuasan nasabah.

Melalui pengujian simultan, tercatat skor *F* hitung mencapai 70,102 ($df = 2$ dan 84), yang melampaui angka *F* tabel 3,11 pada taraf $\alpha = 5\%$, disertai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara itu, besaran koefisien korelasi (*R*) berada di angka 0,791, nilai *R Square* 0,625, serta *Adjusted R Square* sebesar 0,616. Merujuk pada skor *Adjusted R Square* tersebut, variabel mutu layanan bersama pengoperasian aplikasi *Tring* secara serempak sanggup menerangkan 61,6% variasi kepuasan nasabah, sementara 38,4% bagian lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar cakupan riset ini. Di samping itu, angka *Standard Error of the Estimate* terhitung sebesar 3,864.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan

Mutu pelayanan memberikan dampak yang searah dan bermakna terhadap tingkat kepuasan nasabah ($B = 0,331$; $p < 0,001$), yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada mutu layanan

berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan yang diperoleh nasabah. Pelayanan yang didukung fasilitas memadai, ketepatan, ketanggapan, jaminan rasa aman, dan empati pegawai menciptakan pengalaman positif sehingga harapan nasabah terpenuhi. Temuan ini sejalan dengan lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman (dalam Sanurdi, 2021) serta hasil Seke dkk. (2022) dan Assegaf dkk. (2025). Koefisien beta yang lebih besar daripada penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa interaksi langsung dengan pegawai tetap menjadi penentu utama kepuasan meskipun aplikasi digital tersedia.

Pengaruh penggunaan aplikasi Tring

Pengoperasian aplikasi Tring terbukti memberi sumbangsih positif serta signifikan bagi kenaikan kepuasan nasabah ($B = 0,282$; $p < 0,001$). Lewat platform tersebut, nasabah dapat melunasi angsuran, menjalankan transaksi emas, dan mengakses rincian produk tanpa perlu menyambangi kantor cabang, yang menjadikan pemrosesan transaksi berlangsung makin ringkas dan mangkus. Hasil ini konsisten dengan konsep perilaku penggunaan teknologi (Wicaksono, 2022) dan didukung Ilham dkk. (2025) serta Dolle dkk. (2025). Namun, sebagian responden masih memberi jawaban tidak setuju pada beberapa pernyataan penggunaan aplikasi. Hal ini sejalan dengan temuan Amelia dkk. (2024) tentang keterbatasan pemahaman teknologi, sehingga literasi digital, sosialisasi, dan pendampingan bagi nasabah tetap diperlukan.

Pengaruh simultan

Mutu interaksi layanan beserta intensitas pemanfaatan platform Tring secara bersamaan (simultan) terbukti memberikan kontribusi yang bermakna terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan kemampuan menerangkan dinamika variansi sebesar 61,6%. Kepuasan nasabah dengan demikian dibentuk oleh kombinasi pelayanan langsung dan layanan digital. Temuan ini

sesuai dengan pandangan Kotler (dalam Rifa'i, 2023) bahwa kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan memenuhi harapan, dan sejalan dengan Assegaf dkk. (2025) serta Dolle dkk. (2025). Adapun porsi variansi selebihnya sebesar 38,4% berakar dari variabel-variabel residual yang absen dalam kerangka telaah ini, semisal skema penetapan tarif, relasi kepercayaan, reputasi korporasi, mutu produk yang ditawarkan, serta efektivitas strategi promosi.

Keterbatasan

Penelitian ini dilakukan pada satu unit pelayanan dengan 87 responden, sehingga generalisasi hasil perlu berhati-hati. Responden juga didominasi laki-laki dan seluruhnya adalah pengguna aplikasi Tring, sehingga pandangan nasabah yang belum menggunakan aplikasi tidak terwakili.

5. KESIMPULAN

Temuan riset mengindikasikan bahwa mutu pelayanan berdaya pengaruh positif serta bermakna terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian UPC Simalingkar Medan. Pola serupa terbukti pada pengoperasian aplikasi Tring, yang turut menyumbang efek searah dan nyata terhadap kepuasan para pengguna layanan. Saat dievaluasi serentak, kedua konstruk tersebut berdampak positif dan signifikan dengan proporsi kontribusi sebesar 61,6% dalam menerangkan variasi kepuasan nasabah. Dari kedua variabel tersebut, mutu pelayanan menjadi determinan yang paling dominan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa terima kasih yang mendalam disampaikan kepada kedua orang tua atas sokongan yang tiada henti sepanjang pelaksanaan riset ini. Ungkapan penghargaan juga ditujukan kepada segenap pihak yang telah meluangkan bantuan hingga penulisan karya ilmiah ini dapat dirampungkan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, H., Apriani, E. S., & Finanto, H. (2024). Analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi (Studi kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 6(3).
- Assegaf, M. Q., Nurhaeda, Z., & Asbara, N. W. (2025). Pengaruh pelayanan digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Kabupaten Gowa. *Malomo: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 76–88.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis. *Purwokerto: IRDH*.
- Dolle, A. Y., Byre, R. O., & Sari, S. P. (2025). Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi digital PT Pegadaian Syariah. *Scientific Journal of Management and Business (SJMB)*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.37478/sjmb.v5i1.5655>
- Ilham, Julina, & Rinaldi, A. (2025). Pengaruh e-service quality pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah di Pegadaian Syariah Simpang Rumbai). *Jurnal Psikososial dan Pendidikan*, 1(2), 1207–1225.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th global ed.). Pearson.
- Purwanto, K. Y. T., Dwijayani, H., & Ammaridho, E. A. (2025). Efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Pacitan. *Jurnal eBA*, 12(2), 292–304.
- Rahayu, S. (2025). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui persepsi harga dan e-service quality untuk menciptakan loyalitas pelanggan. *Cilacap: Media Pustaka Indo*.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. Jember: UIN.
- Rohana, F. S., & Khairunnisa, A. (2025). Implementasi edukasi digitalisasi layanan Pegadaian melalui aplikasi Tring! by Pegadaian di UPC Biawan Samarinda. *Madaniya*, 6(4), 2651–2658.
- Sanurdi. (2021). *Kualitas pelayanan Islami dan kepuasan konsumen: Teori dan praktik*. Mataram: Sanabil.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. *Productivity*, 3(3).
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2, Cetakan ke-5). Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori dasar technology acceptance model*. Malang: Seribu Bintang.
- Zahriyah, A., Isfian, N. A., & Firdaini, M. (2025). Analisis perkembangan teknologi terhadap kualitas pelayanan: Studi kasus layanan digital PT Pegadaian CP Bondowoso. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 763–766.