

# **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL**

**Muhammad Triandita Rahmatulloh**

**1702520035**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar sarjana terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

# **USER SATISFACTION ANALYSIS OF PEGADAIAN DIGITAL APPLICATION**

**Muhammad Triandita Rahmatulloh**

**1702520035**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis is Written to Fulfill One of The Requirements for Obtain an  
Applied Bachelor's Degree from The Faculty of Economics State University of  
Jakarta**

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM**

**APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**



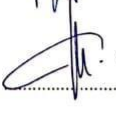


# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM NIP. 197206272006041001 (Ketua Sidang)		23 Juli 2024
2	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Penguji 1)		23 Juli 2024
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 199111022022032013 (Penguji 2)		23 Juli 2024
4	Dra. Solikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Pembimbing 1)		23 Juli 2024
5	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 2)		23 Juli 2024

Nama : Muhammad Triandita Rahmatulloh  
No. Registrasi : 1702520035  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2024



Handwritten signature of Muhammad Triandita R.

Muhammad Triandita R

## LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Triandita Rahmatulloh  
NIM : 1702520035  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pemasaran Digital  
Alamat email : trianditamuhammad@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Penulis

(Muhammad Triandita R.)



## ABSTRAK

**Muhammad Triandita Rahmatulloh “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital”. Skripsi, DKI Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Sholikhah, M.M dan Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M.**

Kelengkapan isi, keakuratan data dan kemudahan penggunaan dalam suatu aplikasi merupakan hal yang penting untuk memperoleh tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner menggunakan *google form* yang dibagikan secara *online* melalui platform seperti *Whatsapp* dan *Instagram*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Pegadaian Digital yang berusia 17 tahun keatas di DKI Jakarta diperoleh sampel sebanyak 120 responden yang dihitung menggunakan rumus *Hair*. Data yang diolah penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 29 dengan teknik analisis deskriptif, tabulasi sederhana dan skor rata-rata kepuasan pengguna menggunakan skala interval. Uji instrumen kuesioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan analisis deskriptif menggunakan tabulasi sederhana dan skor rata-rata kepuasan pengguna didapatkan bahwa kelima dimensi termasuk dalam kategori ”Sangat Baik” dan “Puas”. Berdasarkan temuan ini, implikasi pemasaran dalam penelitian ini memberikan saran untuk PT Pegadaian supaya meningkatkan kepuasan pengguna dengan meningkatkan fitur keandalan aplikasi hingga kemudahan pelayanan kepada pengguna aplikasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi Pegadaian Digital, PT Pegadaian, DKI Jakarta, *End User Computing Satisfaction*, Kemudahan Pengguna

## **ABSTRACT**

**Muhammad Triandita Rahmatulloh: “Analysis of User Satisfaction Level of Pegadaian Digital Application”. Thesis, DKI Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dra. Sholikhah, M.M and Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M.**

Completeness of content, accuracy of data and ease of use in an application are important to obtain the level of satisfaction of application users. The aim of this research is to analyze the level of satisfaction of users of the Pegadaian Digital application using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. Data collection was carried out using a questionnaire method using a Google form which was shared online via platforms such as Whatsapp and Instagram. The population in this study were Pegadaian Digital application users aged 17 years and over in DKI Jakarta. A sample of 120 respondents was obtained which was calculated using the Hair formula. The data processed in this research used SPSS version 29 software with descriptive analysis techniques, simple tabulation and average user satisfaction scores using an interval scale. Test the questionnaire instrument using validity and reliability tests. The results of this research are based on descriptive analysis using simple tabulation and the average user satisfaction score, it is found that the five dimensions are included in the "Very Good" and "Satisfied" categories. Based on these findings, the marketing implications in this research provide suggestions for PT Pegadaian to increase user satisfaction by improving application reliability features to ease of service to application users with the aim of providing better service to Pegadaian Digital application users.

**Keywords:** *Pegadaian Digital, User Satisfaction, Completeness of content, Ease of use, Descriptive analysis, Simple tabulation, The average user satisfaction score.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi yang baik dalam bentuk dukungan spiritual, moral, maupun matrial, yang membantu mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Koorprodi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Sholikhah, M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, masukan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, masukan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.



5. Semua Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama masa perkuliahan ini.
6. Kepada kedua orang tua saya Alm. Edis Maryadi dan Ibu Euis Puspitasari, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa dan motivasi yang tiada henti diberikan, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada kakak dan adik saya Yuftah, Falah, Arga dan Aira yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun non-material, semangat, dan nasihat berharga. Kehadiran kalian selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya, yaitu Eko, Tasya, Tya, Ashyfa, Auryn, Agna, Faqih Akyel, Febiana dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuan, dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan saya sangat bersyukur bisa berbagi momen ini dengan kalian.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	2
B. Pertanyaan Penelitian .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Kajian Teoritis .....	14
1. Kepuasan Pengguna.....	14
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Faktor Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III</b> .....	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel .....	30

D.	Teknik Pengumpulan Data .....	31
E.	Pengembangan Instrumen .....	32
1.	Definisi Operasional Variabel .....	32
2.	Instrumen Penelitian .....	33
F.	Uji Instrumen Penelitian.....	36
1.	Uji Validitas .....	36
2.	Uji Reliabilitas .....	38
G.	Teknik Analisis Data .....	39
1.	Analisis Tabulasi Sederhana.....	39
2.	Analisis Deskriptif .....	39
3.	Analisis Kepuasan Pengguna (Skor Rata-rata).....	40
<b>BAB IV</b>	.....	<b>43</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>43</b>
A.	Analisis Deskriptif .....	43
1.	Profil Responden .....	43
2.	Uji Instrumen Penelitian .....	46
B.	Analisis Deskripsi Kepuasan Pengguna .....	48
1.	<i>Content</i> (isi) .....	48
2.	<i>Accuracy</i> (Keakuratan) .....	50
3.	<i>Format</i> (Bentuk) .....	52
4.	<i>Ease to use</i> (Kemudahan Penggunaan).....	54
5.	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	55
C.	Analisis Rata-Rata Kepuasan Pengguna.....	57
<b>BAB V</b>	.....	<b>59</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>59</b>
A.	Kesimpulan Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	59
B.	Implikasi .....	60
1.	Implikasi Teoretis .....	60
2.	Implikasi Praktis .....	60
C.	Keterbatasan Penelitian.....	62
D.	Rekomendasi.....	63
	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	63

