

**ANALISIS PREFERENSI NASABAH PADA PRODUK
TABUNGAN EMAS PT PEGADAIAN**

SITI NUR AZIZAH

1702521026



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***ANALYSIS OF CUSTOMER PREFERENCES IN GOLD
SAVINGS PRODUCTS PT PEGADAIAN***

SITI NUR AZIZAH

1702521026



Intelligentia - Dignitas

***This thesis was prepared as one of the requirements for obtain a Bachelor's
Degree (D4) of Digital Marketing at Faculty of Economics and Business,
Universitas Negeri Jakarta***

***STUDY PROGRAM DIGITAL MARKETING
STUDY PROGRAM BACHELOR OF APPLIED
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2025

ABSTRAK

SITI NUR AZIZAH. Analisis Preferensi Nasabah pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian. Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan preferensi nasabah pada produk Tabungan Emas PT Pegadaian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan metode *conjoint analysis*. Populasi yang digunakan adalah nasabah yang memiliki rekening Tabungan Emas Pegadaian. Teknik *sampling* pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi preferensi nasabah terhadap produk Tabungan Emas PT Pegadaian, berdasarkan nilai utilitas, meliputi level atribut deposito tabungan emas, gadai tabungan emas, keandalan, aplikasi pegadaian digital service, outlet pegadaian, biometrik, biaya administrasi, dan biaya cetak fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya layanan merupakan atribut yang paling tidak disukai responden, dengan nilai utilitas terendah. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian untuk mengevaluasi kebijakan biaya layanan sebesar Rp2.500 per transaksi pada aplikasi digital, guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Preferensi Konsumen, Tabungan Emas, Analisis Konjoin

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

SITI NURAZIZAH. *Analysis of Customer Preferences in Gold Savings Products PT Pegadaian.* Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

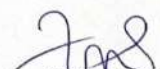
This study aims to identify the factors that determine customer preferences for PT Pegadaian's Gold Savings product. This study uses a quantitative approach with data analysis techniques using the conjoint analysis method. The population used is customers who have a Pegadaian Gold Savings account. The sampling technique in this study is purposive sampling with a sample size of 100 respondents. The results of the study indicate that the factors influencing customer preferences for PT Pegadaian's Gold Savings product, based on utility values, include the level of gold savings deposit attributes, gold savings pawn, reliability, Pegadaian digital service application, Pegadaian outlets, biometrics, administrative fees, and physical printing costs. The results of the study indicate that service fees are the attribute least preferred by respondents, with the lowest utility value. This finding can serve as input for PT Pegadaian to evaluate its service fee policy of Rp2,500 per transaction on the digital application, in order to enhance customer satisfaction.

Keyword: Customer Preference, Gold Savings, Conjoint Analysis

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rivai P, MM NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		31/07/2025
2	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP. 198103222023212013 (Penguji Ahli 1)		29/07/2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 2)		28/07/2025
4	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. NIP. 197206171999031001 (Pembimbing 1)		29/07/2025
5	Meta Bara Berutu, SE., M.M NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)		29/07/2025
Nama : Siti Nur Azizah No. Registrasi : 1702521026 Program Studi : D4 - Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 18 Juli 2025			

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Azizah

NIM : 1702521026

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Analisis Preferensi Nasabah pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian" ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terakut sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh dari pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, 8 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Siti Nur Azizah

1702521026

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Siti Nur Azizah
NIM : 1702521026
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pemasaran Digital
Alamat email : snazizahk@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 Preferensi Nasabah pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian

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, 8 Agustus 2025

Penulis

(Siti Nur Azizah)

KATA PENGANTAR

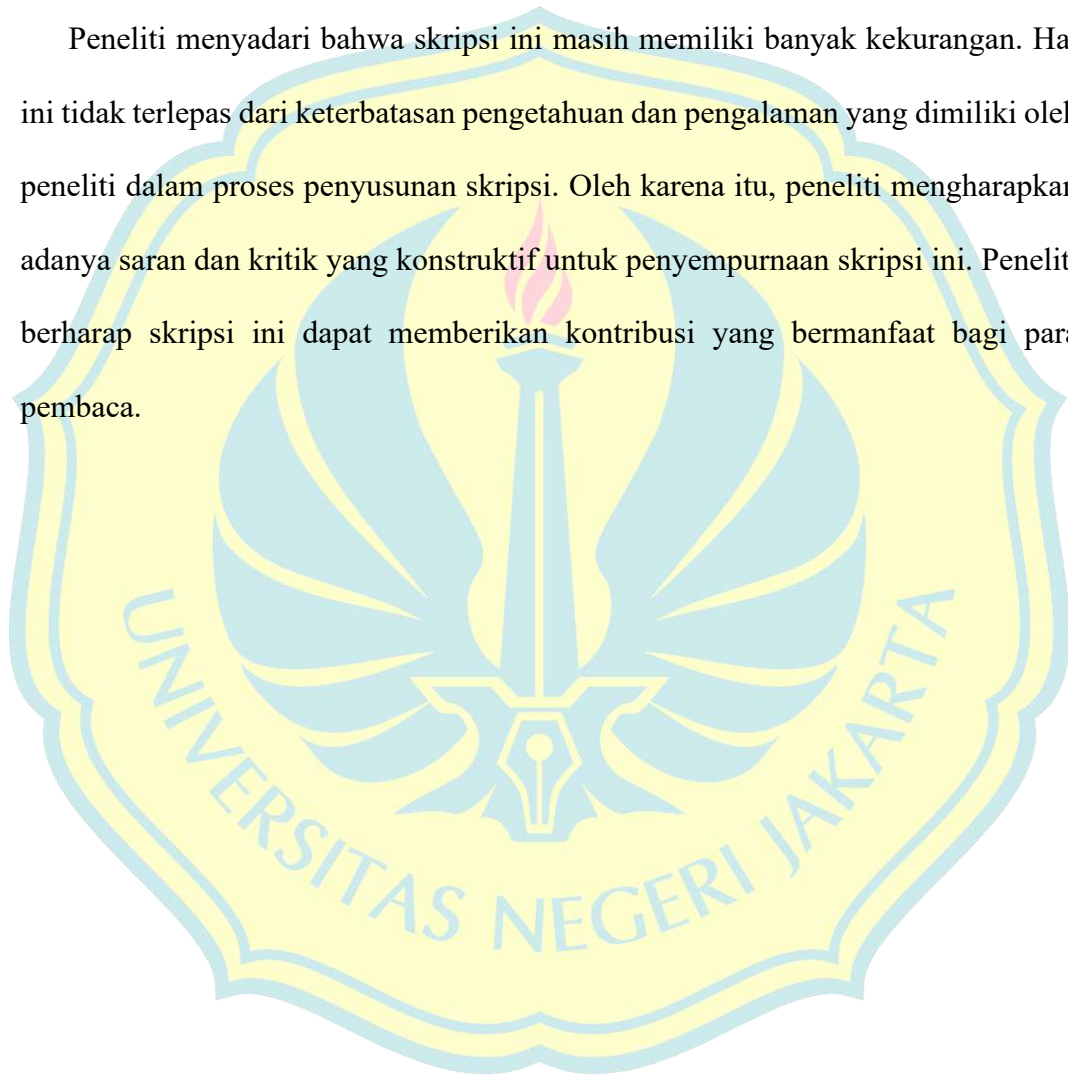
Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya, peneliti diberi kemudahan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Preferensi Nasabah pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi, peneliti banyak memperoleh bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Oleh karena itu praktikan ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, S.E., M.M., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. dan Ibu Meta Bara Berutu, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 atas bimbingan dan arahan selama penelitian berlangsung.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu selama peneliti berkuliah.
5. Untuk diri sendiri, ibu Siti Rusminah, dan alm. Bapak Mukaha.

6. Muhammad Lingga Zakaria yang selalu mendukung dan mendoakan.
7. Serta pihak – pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu yang telah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti dalam proses penyusunan skripsi. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang konstruktif untuk penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi para pembaca.



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

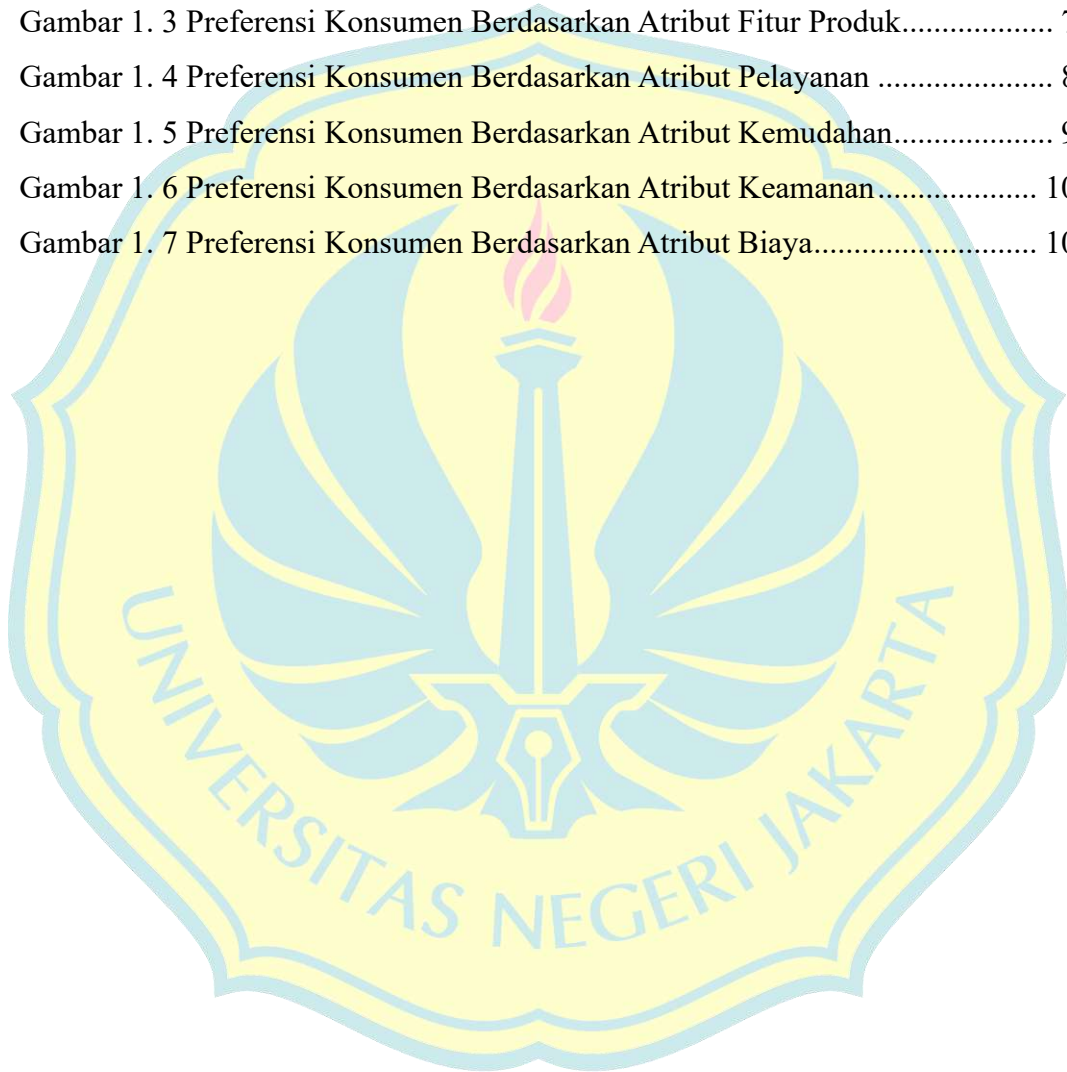
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Preferensi Konsumen	15
2. Atribut Preferensi Konsumen	21
3. Investasi Emas	24
B. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
B. Desain Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32

E. Pengembangan Instrumen	34
1. Definisi Konseptual.....	34
2. Definisi Operasional.....	34
3. Instrumen Penelitian.....	35
F. Uji Instrumen Penelitian	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas	39
G. Teknik Analisis Data	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. Analisis Konjoin	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Analisis Deskriptif	45
1. Karakteristik Responden	45
2. Uji Instrumen Penelitian	49
B. Analisis Konjoin	51
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Implikasi.....	63
C. Keterbatasan Penelitian.....	64
D. Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	71

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Permintaan Emas di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Tabungan Emas Pegadaian melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service.....	5
Gambar 1. 3 Preferensi Konsumen Berdasarkan Atribut Fitur Produk.....	7
Gambar 1. 4 Preferensi Konsumen Berdasarkan Atribut Pelayanan	8
Gambar 1. 5 Preferensi Konsumen Berdasarkan Atribut Kemudahan.....	9
Gambar 1. 6 Preferensi Konsumen Berdasarkan Atribut Keamanan	10
Gambar 1. 7 Preferensi Konsumen Berdasarkan Atribut Biaya.....	10



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3. 3 Stimuli Atribut.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 8 Nilai Korelasi Analisis <i>Conjoint</i>	52
Tabel 4. 9 Nilai <i>Utility</i> Masing-masing Atribut	53
Tabel 4. 10 <i>Importance Values</i>	58



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Stimuli	71
Lampiran 2 Kuesioner.....	72
Lampiran 3 Uji Validitas	76
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	77
Lampiran 5 Analisis Konjoin	78
Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin	79
Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	80
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	81



Intelligentia - Dignitas