

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, EFEKTIVITAS PROMOSI,
DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI DI PT
PEGADAIAN (PERSERO) UPC RAMAYANA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

OLEH:

M. Arya Guna Putra

NPM 062240632918

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2026

**Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Promosi, Dan Citra Merek
Terhadap Minat Bertransaksi Di PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana
Palembang**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

Oleh:

**M. ARYA GUNA PUTRA
NPM 062240632918**

Menyetujui,

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

**Septini Kumalaputri, S.E., M.B.A
NIP 199109032022032013**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE
NIP. 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIV Manajemen Bisnis,**

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

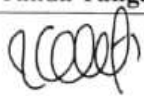
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Arya Guna Putra
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
NPM : 062240632918
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Minat Bertransaksi Di PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Pada Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Keti Purnamasari, S.E., M.Si Ketua Penguji		24 Juli 2026
2.	Dra. Esya Alhadi, S.E., M.M Anggota Penguji		24 Juli 2026
3.	Dwi Riana, S.E., M.AB Anggota Penguji		24 Juli 2026

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Arya Guna Putra
NPM : 062240632918
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Minat Bertransaksi Di PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 30 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



M. Arya Guna Putra

NPM 062240632918

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu indah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: *fa inna ma 'al- 'usri yusra, inna ma 'al- usri yusra*”

(Qs. Al- Insyirah 94: 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

Kami Persembahkan Untuk:

- **Kedua Orang tua tercinta**
- **Keluarga tersayang**
- **Saudara-saudara**
- **Dosen pembimbing**
- **Teman-teman seperjuangan 8 MBD**
- **Politeknik Negeri Sriwijaya**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Promosi, dan Citra Merek Terhadap Minat Bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang” ini dapat diselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat kelulusan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan uji coba kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data utama dari sampel nasabah PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis parsial dan simultan. Hasil analisis memberikan bukti objektif mengenai kontribusi digitalisasi pelayanan, efektivitas promosi, dan citra merek terhadap minat bertransaksi. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi ilmu manajemen pemasaran sekaligus masukan praktis bagi manajemen perusahaan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Ucapan khusus penulis tujukan kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahnya selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depan. Dengan ini, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan maupun menjadi referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya.

Palembang, 30 Juni 2026

M. Arya Guna Putra

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Laporan akhir ini dapat terwujud berkat adanya dukungan, bantuan, pengarahan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si dan Ibu Septini Kumalaputri, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan pengarahan, motivasi, doa, dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, serta bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Erly Dianti selaku Pimpinan PT Pegadaian Cabang Palembang, yang telah memberikan izin penelitian, arahan, bimbingan, serta bantuan data yang sangat berharga selama penulis melakukan penelitian sampai penyusunan skripsi ini selesai.
8. Bapak Ade Chandra selaku Pimpinan Kepala Unit Pelayanan Cabang Ramayana Palembang, terima kasih yang sebesar-besarnya atas izin, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian. Dedikasi, waktu, serta bantuan data yang Bapak berikan sangat luar biasa dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

9. Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda dan Ibunda Sumber kekuatan terbesar yang selalu mengalirkan kasih sayang, pengorbanan, dan doa tulus di setiap sujud. Pencapaian ini adalah wujud nyata dari kesabaran dan tetesan keringat Ibu serta Ayah. Terima kasih telah menjadi alasan utama bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak pernah menyerah.
10. Kelas 8 MBD kasih atas segala cerita, kekompakan, dan kebersamaan luar biasa yang telah kita ukir sejak awal bangku perkuliahan hingga titik akhir perjuangan ini. Terima kasih telah menjadi teman bertukar pikiran, pengingat di kala lelah, dan *support system* terbaik dalam melewati dinamika perkuliahan dan penyusunan skripsi. Semoga kesuksesan menyertai langkah kita masing-masing di masa depan.
11. Untuk diri saya sendiri terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah tetap melangkah meski sering ragu, lelah, dan ingin menyerah. Skripsi ini mungkin tidak sempurna, tetapi proses ini menjadi pengalaman yang penuh makna dan pembelajaran pribadi yang mendalam, dan skripsi ini bukti perjuangan nyata dan patut dibanggakan.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Harapan penulis, skripsi ini dapat menjadi langkah awal untuk meraih cita-rata dan kesuksesan di masa depan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan oleh seluruh pihak. Mudah-mudahan kebaikan semua pihak dibalas dengan berkah dari Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

Palembang, 30 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Minat Bertransaksi Di PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang.

M. Arya Guna Putra
NPM 062240632918

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan, efektivitas promosi, dan citra merek terhadap minat bertransaksi nasabah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tidak stabilnya fluktuasi pertumbuhan jumlah nasabah. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya pergeseran serta dinamika ketertarikan masyarakat dalam melakukan transaksi di PT Pegadaian UPC Ramayana Palembang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada responden nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling digunakan dengan menerapkan metode purposive sampling. Metode analisis data terdiri dari uji instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis parsial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel digitalisasi pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi karena efisiensi waktu yang dihasilkan oleh keandalan sistem digital. Sementara itu variabel efektivitas promosi secara parsial juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi. Hal ini didorong oleh kejelasan pesan serta daya tarik program pemasaran yang disampaikan. Variabel citra merek juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial. Reputasi perusahaan mampu memberikan rasa aman serta meminimalkan keraguan risiko finansial nasabah. Secara simultan, kombinasi antara variabel digitalisasi pelayanan, efektivitas promosi, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan dalam membangun ekosistem layanan total yang memicu peningkatan minat bertransaksi nasabah.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Promosi, Citra Merek, Minat Bertransaksi.

ABSTRAK

The Influence of Service Digitalization, Promotion Effectiveness, and Brand Image on Transaction Interest at PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang.

M. Arya Guna Putra
NPM 062240632918

This study aims to analyze the influence of service digitalization, promotional effectiveness, and brand image on customer transaction interest. This research is motivated by the unstable fluctuations in customer growth. This phenomenon indicates a shift and dynamics in public interest in conducting transactions at PT Pegadaian UPC Ramayana Palembang. The research approach used is quantitative with the causal associative method. Primary data collection was conducted by distributing Likert-scale questionnaires to customer respondents. The sampling technique used a non-probability sampling technique and applied the purposive sampling method. Data analysis methods consisted of instrument testing through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and partial and simultaneous hypothesis tests. The results of this study indicate that partially, the service digitalization variable has a positive and significant effect on transaction interest due to the time efficiency generated by the reliability of the digital system. Meanwhile, the promotional effectiveness variable also partially has a positive and significant effect on transaction interest. This is driven by the clarity of the message and the attractiveness of the marketing program delivered. The brand image variable also shows a positive and significant effect partially. The company's reputation can provide a sense of security and minimize customer doubts about financial risks. Simultaneously, the combination of service digitalization variables, promotional effectiveness, and brand image has a positive and significant influence in building a total service ecosystem that triggers an increase in customer transaction interest.

Keywords: Service Digitalization, Promotion Effectiveness, Brand Image, Transaction Interest.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Aspek Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Minat Bertransaksi	12
2.1.2.1 Indikator Minat Bertransaksi	12
2.1.3 Digitalisasi Pelayanan.....	13
2.1.3.1 Indikator Digitalisasi Pelayanan	13
2.1.4 Efektivitas Promosi.....	14
2.1.4.1 Indikator Efektivitas Promosi	15
2.1.5 Citra Merek	15
2.1.5.1 Indikator Citra Merek	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Operasional Variabel	21
3.3 Subjek Penelitian	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.3.3 Teknik Sampling	23
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	23
3.4.1 Jenis Data	23
3.4.2 Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1 Kuesioner	25
3.5.2 Observasi	25
3.5.3 Dokumentasi	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas	25
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	27
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Sejarah PT Pegadaian	30
4.1.2 Visi Misi PT Pegadaian	32
4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT Pegadaian	33
4.2 Deskripsi Umum Identitas Responden	35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi	38
4.3 Uji Instrumen	38
4.3.1 Uji Validitas	38
4.3.2 Uji Reabilitas	41
4.4 Uji Asumsi Klasik	41
4.4.1 Uji Normalitas	41
4.4.2 Uji Multikolinearitas	43
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	44
4.5 Uji Hipotesis	45
4.5.1 Uji Parsial (Uji t)	45
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	48
4.6 Uji Pengaruh	49
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah PT Pegadaian UPC Ramayana Palembang.....	3
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.2 Usia Responden.....	36
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.4 Frekuensi Bertransaksi Responden.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi Pelayanan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Promosi	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Bertransaksi	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial)	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	48
Tabel 4.14 Hasil Regresi	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4.1 Logo PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) UPC Ramayana Palembang	33
Gambar 4.3 Normal <i>Probability</i> Plot	42
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Instansi
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Sidang Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Hasil Jawaban Responden Variabel Digitalisasi Pelayanan (X_1)
- Lampiran 12 Hasil Jawaban Responden Variabel Efektivitas Promosi (X_2)
- Lampiran 13 Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X_3)
- Lampiran 14 Hasil Jawaban Responden Variabel Minat Bertransaksi (Y)
- Lampiran 15 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Lampiran 16 Responden Berdasarkan Usia
- Lampiran 17 Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Lampiran 18 Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi
- Lampiran 19 Hasil Uji Validitas Data (X_1)
- Lampiran 20 Hasil Uji Validitas Data (X_2)
- Lampiran 21 Hasil Uji Validitas Data (X_3)
- Lampiran 22 Hasil Uji Validitas Data (Y)
- Lampiran 23 Hasil Uji Reliabilitas (X_1)
- Lampiran 24 Hasil Uji Reliabilitas (X_2)
- Lampiran 25 Hasil Uji Reliabilitas (X_3)
- Lampiran 26 Hasil Uji Reliabilitas (Y)
- Lampiran 27 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 28 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 29 Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 30 Hasil Uji T

Lampiran 31 Hasil Uji F

Lampiran 32 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 33 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 34 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner