

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI *TRING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT PEGADAIAN CABANG PALEMBANG UPC 32 ILIR**



SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian Syarat menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

GITA AVRIELLIA INDRIANI

NPM 062240632860

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

2026

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI *TRING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
PT PEGADAIAN CABANG PALEMBANG UPC 32 ILIR**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Gita Avriellia Indriani
NPM 062240632860**

**Menyetujui,
Palembang, Juli 2026
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Dr. Divianto, S.E., M.M
NIP 197602192006041002**

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si
NIP 198906012019031016**

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi
D-IV Manajemen Bisnis,**

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

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

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

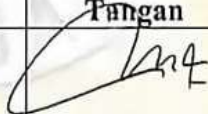
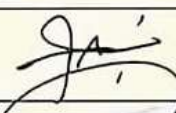
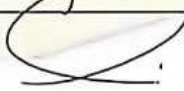
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Gita Avriellia Indriani
NPM : 062240632860
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Aplikasi Tring* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir.
Relevansi Matakuliah : Pemasaran

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

Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Divianto, S.E.,M.M Ketua Penguji		31/ 2026 7
2.	Dr. Heri Setiawan, S.E.,M.AB.,CPMA Anggota Penguji		28/ 2026 7
3.	Fernando Africano, S.E.I.,M.Si Anggota Penguji		21/ 2026 7
4.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		22/ 2026 7

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : Gita Avriellia Indriani
NPM : 062240632860
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/ D4 Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi
Tring dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen di PT Pegadaian Cabang
Palembang UPC 32 Ilir

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

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

Palembang, juni 2026

Gita AVRIELLIA Indriani
062240632860

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

Selalu ada harga dalam setiap proses.

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, mereka hanya ingin tahu bagian succes stories. berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

Saya persembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tua tersayang**
- 2. Saudara saya**
- 3. Teman-teman Seperjuangan**
- 4. Almamater Kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Tring dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir**" dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, terdapat berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi. Namun, berkat bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi segala kendala tersebut. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan kepuasan konsumen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juni 2026

Penulis,

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, serta Nabi besar Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 ilir”.

Penulis menyadari bahwa sejak proses awal hingga selesainya penulisan skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan serta dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi bisa terselesaikan tepat pada waktunya.

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah, 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. Bapak Dr. Divianto, S.E., M.M. dan Bapak Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, motivasi, dorongan, dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Para Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena memberikan banyak ilmu dan masukan kepada penulis.
7. Untuk Kedua orangtua, Ayah dan Mama, serta Adik penulis yang selalu memberikan support dalam penulisan skripsi ini.
8. Untuk Sahabat Penulis Dinda Haniyati Rizki dan Dwi Andika Pratiwi yang selalu memberikan Support dan Motivasi selama perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.

9. Untuk Sahabat Seperjuangan Linda Apriani, Nadia Hermayunita Sari dan Felisya Asyfah Putri yang telah memberi banyak dukungan dan semangat hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, Jurusan Manajemen Bisnis Bisnis Angkatan 2022, khususnya teman teman kelas 8 MBB yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya dan berguna bagi Masyarakat banyak.

Palembang, Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh Aplikasi Tring dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir

Gita Avriellia Indriani
NPM 062240632860

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 90 responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi Tring, diambil dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kemudahan penggunaan aplikasi Tring berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kemudahan penggunaan, dan (3) Secara simultan, kemudahan penggunaan aplikasi Tring dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,635 menunjukkan bahwa 63,5% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya 36,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah di UPC 32 Ilir merupakan hasil sinergi antara kemudahan teknologi digital dan kualitas pelayanan personal dari pegawai.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Aplikasi Tring by Pegadaian.

ABSTRACT

The Effect of the Tring Application and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Pegadaian Palembang Branch UPC 32 Ilir

Gita Avriellia Indriani
NPM 062240632860

This study aims to analyze the influence of ease of use of the Tring by Pegadaian application and service quality on consumer satisfaction at PT Pegadaian Palembang Branch UPC 32 Ilir. This research employs a quantitative approach with an associative survey method. The sample consisted of 90 respondents who are customers using the Tring application, selected through accidental sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results show that: (1) The ease of use of the Tring application has a significant effect on consumer satisfaction, (2) Service quality has a significant effect on consumer satisfaction with a more dominant influence compared to ease of use, and (3) Simultaneously, the ease of use of the Tring application and service quality have a significant effect on consumer satisfaction. The coefficient of determination (R Square) value of 0.635 indicates that 63.5% of the variation in consumer satisfaction can be explained by these two variables, while the remaining 36.5% is influenced by other factors. This study concludes that customer satisfaction at UPC 32 Ilir is the result of synergy between the ease of digital technology and the personal service quality provided by employees.

Keywords: Ease of Use, Service Quality, Consumer Satisfaction, Tring by Pegadaian Application.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ...	i
HALAMAN PERSETUJUAN ..	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	24
2.4 Hipotesis	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Operasionalisasi Variabel	27
3.3 Subjek Penelitian	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel	29
3.3.3 Teknik Sampling.....	30
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	31
3.4.1 Jenis Data.....	31
3.4.2 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	32
3.6 Skala Pengukuran.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan.....	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Skala Likert ..	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)	59
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Kualitas Pelayanan (X2)	49
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	55
Tabel 4.14 Uji t (<i>Parsial</i>).....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji f (<i>Simultan</i>).....	67
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas	53
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Pelaksanaan Revisi Skripsi
- Lampiran 12 Lembar Kuesioner Penelitian Skripsi
- Lampiran 13 Lembar Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 14 Hasil Pengolahan Data SPSS
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian