

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.