

**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

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 to
Obtain an Applied Bachelor's Degree from The Faculty of
Economics State University of Jakarta**

**DIGITAL MARKETING STUDY 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

LEMBAR ORISINALITAS

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, 26 Juni 2024



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.

LEMBAR PERSEMBAHAN

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 material, 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.