

**PENGARUH KEAMANAN TRANSAKSI DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI TRING! BY
PEGADAIAN
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana(S.E)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH :

DESTRIAN ISNAINI

NIM : 22631019

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

2026

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Destrian Isnaini** mahasiswi IAIN yang berjudul **“Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian”** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 19 Mei 2026

Pembimbing I



Topan Alparedi, M.M
NIP. 19881220 202012 1 004

Pembimbing II



Fitmawati, M.E
NIP. 19890324 202521 2 008

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Destrian Isnaini

NIM : 22631019

Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan Transaksi Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By
Pegadaian

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam refrensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan seperlunya.

Curup, 5 Juni 2026



Destrian Isnaini

NIM. 22631019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No, 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 429 /In.34/FS/PP.00.9/07/2026

Nama : Destrian Isnaini
NIM : 22631019
Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Keamanan Transaksi Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By
Pegadaian

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Juni 2026
Pukul : 13.00 s/d 14.30 WIB
Tempat : Ruang IV, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

TIM PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Mega Yhamiwati, M.A
NIP. 198610242019032007

Lutfi El-Falaby, S.H., M.H
NIP. 198504292020121002

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M
NIP. 197502192006041008

Dr. Hendrianto, M.A
NIP. 198706212023211022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Mahrur Syah, S.Pd., S.IPL, M.H.L.
NIP. 19800818 200212 1 003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Tring! by Pegadaian”** dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
2. Ibu Dr. Eka Apriani, M.Pd., selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
3. Bapak Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I, M.Hum., selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
4. Bapak Dr. Sagiman, M.Kom., selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
5. Bapak Dr. Kyai Mabrur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
6. Bapak Topan Alparedi, M.M., sebagai pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan berbagi ilmu untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

7. Ibu Fitmawati, M.E., sebagai pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan berbagi ilmunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Ibu Yuliarni Putri, S.E, M.M., sebagai ketua prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
9. Bapak Hrianto Wijaya, M., M.E., sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan berbagi ilmu kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah membekali peneliti dengan berbagai ilmu Pendidikan
11. Seluruh keluarga besar Civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang selama ini telah membantu, mengarahkan dan memberikan bantuan yang baik untuk menunjang dalam proses memperluas wawasan ilmu pengetahuan
12. Seluruh Civitas Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup selaku Lembaga fasilitas peminjaman sumber belajar yang selama ini telah membantu dalam proses belajar dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Demikian yang dapat peneliti sampaikan atas perhatiannya peneliti ucapkan terimakasih.

Curup 6 Mei 2026

Destrian Isnaini

MOTO

**“Allah memang tidak menjajikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa FA INNA MA’AL USRI YUSRA”.
(QS. Al-Insyirah:5-6)**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.
(Q.S Al-Baqarah:286)**

**“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia,
Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”.**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirabil'alamin, di atas lembar yang sederhana menjadi saksi atas akhir perjalanan ini, penulis persembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Allah SWT, Atas segala nikmat, rahmat, dan karunia yang tiada batas. Terima kasih atas setiap kemudahan yang Engkau berikan di tengah kesulitan, atas setiap kekuatan di saat lemah, serta atas setiap jalan keluar dari setiap permasalahan yang penulis hadapi. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar kasih sayang-Mu. Hanya dengan ridha-Mu, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga setiap langkah ini selalu berada dalam lindungan dan petunjuk-Mu.
2. Cinta pertama yaitu Ayah Sudiyanto, Sosok kuat dan penuh tanggung jawab yang selalu menjadi teladan dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dan perjuangan yang tiada henti demi memberikan kehidupan yang layak dan pendidikan terbaik. Terima kasih atas nasihat, keteguhan, serta semangat yang selalu Ayah tanamkan, yang mengajarkan arti kesabaran, keikhlasan, dan pantang menyerah. Meski sering tidak terucap, kasih sayang Ayah begitu besar dan selalu menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah hingga sampai pada titik ini.
3. Pintu Surgaku Ibu Surani, Sosok yang penuh kasih sayang dan kelembutan hati, yang selalu hadir dalam setiap doa dan sujudnya untuk keberhasilan penulis. Terima kasih atas cinta yang tulus, perhatian tanpa batas, serta pengorbanan yang tidak pernah terlihat lelah. Setiap doa yang Ibu panjatkan menjadi kekuatan luar biasa bagi penulis dalam menghadapi setiap kesulitan. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, dan kehangatan yang selalu Ibu berikan, sehingga penulis mampu bertahan dan terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
4. Saudara perempuan tersayang yaitu Nova Nur Annisa S.Pd, Yang selalu menjadi tempat berbagi, memberi semangat, dan menguatkan di saat lelah. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang selalu menghadirkan kehangatan dalam setiap perjalanan ini.

5. Keponakan aunty tersayang Muhammad Ghibran Alfarizki dan Aqila Syafana Almahira, yang telah memberikan semangat serta doa mungilnya yang selalu menantikan kabar bahagia dari aunty, aunty ucapkan terimakasih banyak sayang semoga setiap langkah mu kelak selalu di permudah oleh Allah.
6. Keluarga besar tercinta, Yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang tidak pernah berkurang, sehingga penulis merasa tidak pernah sendiri dalam menjalani proses ini.
7. Teman sekamarku Aulia Rahmasari, Yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan, serta momen-momen sederhana yang begitu berarti. Kehadiranmu menjadi penyemangat tersendiri dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Terakhir, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri Destrian Isnaini. Trima kasih telah bertahan sejauh ini, untuk setiap malam yang dihabiskan dalam keadaan kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani. Terima kasih pada hati yang Ikhlas, raga yang terus melangkah. Mari terus bekerjasama untuk tumbuh dan berkembang.

ABSTRAK

Destrian Isnaini NIM. 22631019 “ **Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian**”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian pada Pegadaian Unit Taba Pingin Lubuklinggau. Latar belakang penelitian ini didasari oleh perkembangan digitalisasi layanan keuangan yang menuntut adanya jaminan keamanan serta kepercayaan pengguna guna meningkatkan kepuasan dalam penggunaan layanan berbasis aplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.193 nasabah, dengan sampel sebanyak 93 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel keamanan transaksi (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $5,143 > t \text{ tabel } 1,662$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Selanjutnya, variabel kepercayaan nasabah (X2) memiliki nilai t hitung sebesar $7,562 > t \text{ tabel } 1,662$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian.

Kata kunci: *Keamanan Transaksi, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Aplikasi Tring! by Pegadaian.*

ABSTRACT

Destrian Isnaini NIM: 22631019, **“The Effect of Transaction Security and Trust on Customer Satisfaction in Using the Tring! by Pegadaian Application.”**

This study aims to analyze the effect of transaction security and customer trust on customer satisfaction in using the Tring! by Pegadaian application at Pegadaian Unit Taba Pingin Lubuklinggau. The background of this research is based on the development of digital financial services which require guarantees of security and user trust in order to enhance satisfaction in using application-based services. This study employs a quantitative approach with a descriptive method. The population in this study consisted of 1,193 customers, with a sample of 93 respondents determined using the Slovin formula. Data collection techniques were carried out through the distribution of questionnaires using a Likert scale, while data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results of the t-test indicate that the transaction security variable (X1) has a t-value of $5.143 > t\text{-table } 1.662$ and a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning it has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Furthermore, the customer trust variable (X2) has a t-value of $7.562 > t\text{-table } 1.662$ and a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that it also has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Thus, the higher the level of transaction security and customer trust, the higher the level of customer satisfaction in using the Tring! by Pegadaian application.

Keywords: *Transaction Security, Trust, Customer Satisfaction, Tring! by Pegadaian Application.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	13
F. Review Kajian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI	27
A. Teori-teori terkait dengan variable penelitian.....	27
1. Pengertian Keamanan Transaksi	27
2. Kepercayaan.....	29
3. Kepuasan Nasabah.....	32
4. Faktor-faktor Kepuasan konsumen	34
5. Definisi Pegadaian.....	37

6. Aplikasi Tring! By Pegadaian.....	39
B. Kerangka Pemikiran	41
C. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Subjek Penelitian, Populasi dan sampel	49
1. Subjek	49
2. Populasi.....	49
3. Sampel	50
C. Jenis Data	52
1. Data Primer	52
2. Data Skunder.....	52
D. Instrumen/Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Definisi Operasional.....	55
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	56
BAB IV TEMUAN HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Penelitian.....	66
1. Profil Pegadaian Taba Pingin.....	66
2. Visi.....	68
3. Misi	69
4. Tujuan	69
B. Temuan Hasil Penelitian.....	70
1. Karakteristik Responden.....	70
2. Analisis instrument penelitian.....	72
a. Uji Validitas	72
b. Uji Reliabilitas.....	75
c. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	76
d. Uji Asumsi Klasik	81

C. Pembahasan.....	90
1. Pengaruh Keamanan Transaksi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	90
2. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	92
3. Pengaruh Keamanan Transaksi (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	95
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pemilik Aplikasi Tring! By Pegadaian Taba Pingin.....	6
Tabel 3.1 Skala Likert	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional	55
Tabel 3.3 Kriteria Capaian Responden	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Keamanan Transaksi(X1)	73
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Nasabah (X2)	74
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskriptif Keamanan Transaksi (X1)	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepercayaan Nasabah (X2).....	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y).....	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikorelasi	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Linear Berganda	84
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji F	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Jenis Kelamian Responden.....	70
Gambar 4.2 Jenis Pendapatan Responden.....	71
Gambar 4.3 Banyak Pemakaian Aplikasi Responden.....	72
Gambar 4.4 Uji Heteroskodesisitas.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era globalisasi mengalami kemajuan yang sangat cepat dan memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia, baik pada masa sekarang maupun di masa mendatang. Kehadiran teknologi menjadi elemen penting dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari, sehingga menuntut masyarakat untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terus berlangsung. Dalam dunia bisnis, kemajuan teknologi memberikan dampak positif karena mampu menyederhanakan proses operasional serta mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha. Sejalan dengan hal tersebut, PT Pegadaian (Persero) sebagai lembaga keuangan non-perbankan turut melakukan adaptasi melalui penerapan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.¹

Pegadaian merupakan lembaga keuangan non-perbankan yang memiliki peran dalam menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat. Sebagai salah satu badan usaha milik negara, Pegadaian menyediakan beragam layanan keuangan yang ditujukan untuk membantu memenuhi kebutuhan dana masyarakat melalui mekanisme pinjaman yang aman dan dapat dipercaya, dengan jaminan berupa aset atau barang milik calon nasabah.

¹ Tulasmi Tulasmi And Titania Mukti, "Peran Pegadaian Syariah Dalam Literasi Keuangan Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, No. 2 (2020): 239.

Di Indonesia, Pegadaian dikenal sebagai satu-satunya lembaga resmi yang menjalankan kegiatan pembiayaan dengan sistem gadai. Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan digitalisasi, Pegadaian menghadirkan inovasi layanan berbasis digital melalui aplikasi Tring sebagai bagian dari transformasi digital sekaligus strategi rebranding perusahaan.²

Gadai merupakan suatu bentuk jaminan yang diberikan oleh pihak yang berutang kepada pihak pemberi pinjaman. Pihak pemberi pinjaman memiliki hak untuk menjual barang jaminan tersebut apabila pihak yang berutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada waktu yang telah disepakati. Meskipun barang yang digadaikan berada dalam penguasaan pihak penerima gadai, kepemilikan barang tersebut tetap berada pada pihak penggadai (pemberi jaminan). Praktik gadai ini telah dikenal sejak masa Rasulullah SAW, bahkan beliau sendiri pernah melaksanakannya. Gadai memiliki nilai sosial yang tinggi karena dilakukan secara sukarela dengan semangat saling membantu dan menolong sesama.³

Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga resmi di Indonesia yang memiliki izin untuk menjalankan kegiatan pembiayaan melalui penyaluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai sebagaimana tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150. Perusahaan ini berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor keuangan

² Amelia, "Peran Pegadaian Sebagai Lembaga Keuangan Non-Perbankan Dalam Penyaluran Pembiayaan Kepada Masyarakat," *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan* 14, no. 1 (2024): 20.

³ Nur Qadri, "Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Market Share Di Pegadaian Syariah Sidrap", (Skripsi ,IAIN Curup, 2020), 25.

yang berfokus pada tiga bidang utama, yaitu pembiayaan, layanan terkait emas, dan berbagai jenis jasa lainnya.⁴

Masuknya *fintech* ke dalam sistem keuangan dan perbankan tradisional telah membawa banyak perubahan pada layanan keuangan. Inovasi ini membuat transaksi keuangan menjadi lebih cepat dan mudah melalui berbagai layanan digital. Misalnya, pembayaran online kini mulai menggantikan cara perbankan lama karena lebih praktis dan aman. Secara umum, kehadiran *fintech* telah mengubah cara kerja perbankan tradisional dengan memberikan layanan yang lebih mudah diakses, nyaman, dan sesuai kebutuhan pengguna. Digitalisasi ini juga membantu mendorong pertumbuhan ekonomi serta menciptakan sistem baru dalam dunia keuangan.⁵

Aplikasi Tring! by Pegadaian merupakan inovasi digital terbaru dari Pegadaian yang diluncurkan pada 8 Oktober 2025. Target pengguna aplikasi tring mencapai 4 juta pengguna hingga akhir tahun 2025, saat ini aplikasi tring sudah mencapai 1 juta pengguna. Aplikasi ini hadir sebagai super *apps* yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan Pegadaian ke dalam satu platform, baik layanan konvensional maupun syariah. Melalui aplikasi Tring! masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti menabung emas, mencicil emas, melakukan gadai, pembiayaan, hingga investasi emas digital secara praktis hanya melalui ponsel. Peluncuran aplikasi ini bertujuan

⁴ Nur Lailah, *Lembaga Keuangan Islam Non Bank* (Sidoarjo: IAIN Sunan Ampel Press, 2016), 39.

⁵ Loso Judijanto et al., "Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, Dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science* 3, No. 01 (2024): 21.

untuk memberikan kemudahan akses, efisiensi, serta memperluas jangkauan layanan Pegadaian kepada masyarakat luas.⁶

Aplikasi Tring merupakan layanan digital terbaru dari Pegadaian yang dimana gabungan dari konvensional dan syariah menjadi satu aplikasi yaitu Tring! By Pegadaian yang menjadi pembeda terletak di nomor CIF, aplikasi tring! By pegadaian memudahkan masyarakat mengakses berbagai produk pembiayaan dan transaksi, seperti gadai emas, cicil emas, Tabungan haji dan pembayaran lainnya tanpa perlu datang ke kantor.

Sebelum merilis aplikasi Tring! by Pegadaian, Pegadaian telah lebih dulu melakukan transformasi digital melalui pengembangan *Pegadaian Digital Service* (PDS). Upaya ini dilakukan untuk menghadirkan layanan berbasis digital yang dapat meningkatkan kemudahan akses dan memperluas jangkauan masyarakat terhadap berbagai produk Pegadaian. Melalui PDS, nasabah dapat menggunakan berbagai layanan secara online, seperti pengajuan pembiayaan (gadai maupun pembiayaan usaha), membuka rekening tabungan emas, melakukan pembayaran produk digital Pegadaian, serta memperoleh informasi layanan dan produk secara daring.⁷

Peluncuran Tring! by Pegadaian merupakan langkah *rebranding* untuk menghadirkan aplikasi dengan tampilan yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda. Aplikasi ini menawarkan proses pendaftaran yang

⁶Sahabat Pegadaian, "Apa Itu Tring! By Pegadaian," 2025, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, Diakses Pada 4 November 2025 Pukul 15:54.

⁷ Raudatul Nikmah and Fatkhul Sani Rohana, "Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda", *Jurnal Madaniya*, 6, no. 4 (2025): 2895.

lebih cepat, menyatukan layanan Pegadaian konvensional dan syariah, serta menyediakan fitur lengkap seperti investasi emas, layanan gadai, dan pembiayaan dalam satu platform.

Transformasi dari PDS ke Tring! menunjukkan komitmen Pegadaian dalam menghadapi era digital dan memenuhi perubahan perilaku nasabah. Dengan satu aplikasi terintegrasi, seluruh layanan Pegadaian kini dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan aman, tanpa perlu berpindah platform. Jika pada PDS transaksi masih dapat dilakukan untuk akun orang lain, pada tring! Setiap akun terhubung dengan identitas nasabah sehingga hanya pemilik akun yang dapat melakukan transaksi.

Pegadaian Tabapin merupakan unit pegadaian terbesar di Lubuklinggau dan telah mengimplementasikan aplikasi Tring! By Pegadaian sebagai sarana layanan digital kepada nasabah. Penggunaan aplikasi tersebut menunjukkan adanya upaya pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Pegadaian Tabapin juga menyediakan beberapa produk yang berbasis prinsip syariah, seperti Pembiayaan Porsi Haji dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah. Produk-produk tersebut dijalankan berdasarkan akad yang sesuai dengan ketentuan syariah dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan keuangan yang selaras dengan prinsip Islam. Kehadiran produk syariah tersebut menunjukkan bahwa Pegadaian tidak hanya berperan sebagai lembaga pembiayaan konvensional,

tetapi juga turut mendukung perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah nasabah baru Aplikasi Tring! By Pegadaian Taba Pingin

Bulan	Jumlah Nasabah Baru
Oktober	773
November	200
Desember	220
Total	1.193

Sumber : Pegadaian Taba Pingin/ 2026

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pegadaian Taba Pingin, jumlah pengguna aplikasi Tring! by Pegadaian selama periode Oktober hingga Desember 2025 menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian telah dimanfaatkan oleh nasabah. Pada bulan Oktober tercatat sebanyak 773 nasabah pengguna aplikasi, sedangkan pada bulan November dan Desember masing-masing sebanyak 200 dan 220 nasabah. Data tersebut menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengguna aplikasi selama periode penelitian. Meskipun demikian, aplikasi Tring! by Pegadaian tetap digunakan oleh nasabah sebagai layanan transaksi digital yang praktis dan mudah diakses. Pegadaian taba pingin telah mengimplementasikan aplikasi Tring! By Pegadaian sebagai sarana layanan digital kepada nasabah. Penggunaan aplikasi tersebut menunjukkan adanya upaya pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan pak Jimmy Sangi selaku kepala unit pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian telah dimanfaatkan oleh nasabah dalam aktivitas transaksi keuangan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan nasabah, seperti aplikasi yang mengalami error dan kurangnya kepercayaan terhadap stabilitas sistem yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Kondisi tersebut menyebabkan tidak seluruh nasabah yang memiliki aplikasi Tring! by Pegadaian aktif menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerimaan teknologi oleh pengguna sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian.

Setelah peneliti melakukan observasi awal di UPC Pegadaian Taba Pingin dengan melakukan wawancara kepada beberapa nasabah pengguna aplikasi Tring! by Pegadaian, diperoleh gambaran bahwa aspek keamanan dan kepercayaan masih menjadi perhatian utama bagi pengguna. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, nasabah pertama menyampaikan respon positif dengan menyatakan bahwa keamanan transaksi pada aplikasi Tring! sudah cukup baik, yang didukung oleh adanya sistem pengamanan seperti PIN dan notifikasi transaksi, sehingga nasabah merasa yakin dan aman dalam bertransaksi, sebagaimana disampaikan dalam pernyataannya, *“Selama saya pakai aplikasi Tring! belum pernah ada masalah soal keamanan. Setiap transaksi ada pemberitahuan, jadi saya merasa aman menggunakan aplikasi*

tring!.” Berbeda dengan nasabah pertama, nasabah lain mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan terhadap aplikasi Tring! masih tergolong rendah karena kurangnya kepercayaan terhadap stabilitas sistem aplikasi, terutama saat terjadi gangguan teknis, yang tercermin dari pernyataan, *“Kadang aplikasinya error atau susah dibuka, jadi saya agak ragu kalau mau transaksi. Takutnya malah bermasalah.”* Meskipun demikian, nasabah ketiga juga menyatakan bahwa kepercayaan terhadap Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang besar dan resmi membuatnya tetap merasa nyaman menggunakan aplikasi Tring!, sehingga berdampak pada kepuasan dalam penggunaan aplikasi, sebagaimana diungkapkan dalam pernyataan, *“Karena Pegadaian itu lembaga besar dan resmi, saya percaya saja. Secara keseluruhan saya merasa puas pakai aplikasi tring ini, karena lebih aman.”*

Teori ECT (*Expectation Confirmation Theory*) menurut Oliver dalam jurnal Fathan Budiman bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan awal konsumen dengan pengalaman setelah menggunakan produk. Teori ini diperkenalkan oleh Oliver dalam bidang pemasaran. Jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Namun, jika kinerja produk tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa tidak puas atau terjadi diskonfirmasi.⁸

Secara umum, kepuasan menurut Kotler dan Keller didalam jurnal Yulianto Pudji Winarno ialah perasaan suka atau kecewa seseorang yang

⁸ Fathan Budiman, “Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali,” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, No.05 (2020): 147.

dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil dari produk atau layanan yang dirasakan dengan hasil atau kinerja yang diharapkan. Pelanggan merasa tidak puas jika kinerja atau pengalaman tidak memenuhi harapan, tetapi jika kinerja atau pengalaman sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas dan jika kinerja atau pengalaman melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas atau gembira.⁹

Keamanan transaksi merupakan aspek penting dalam layanan digital yang menunjukkan kemampuan sebuah platform dalam menjaga kerahasiaan data dan aktivitas finansial penggunanya. Keamanan dalam transaksi digital mencakup berbagai unsur, seperti perlindungan data, verifikasi identitas berlapis, serta sistem pencegahan penipuan.¹⁰

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang bahwa pihak lain akan memenuhi apa yang ia harapkan. Kepercayaan mencakup kesediaan individu untuk bertindak tertentu karena yakin mitranya akan memberikan apa yang dijanjikan. Hal ini juga terkait dengan anggapan bahwa ucapan, janji, atau pernyataan seseorang dapat diandalkan.

Dalam dunia bisnis, kepercayaan menjadi dasar utama, sebab transaksi hanya dapat berlangsung apabila setiap pihak saling mempercayai.¹¹

⁹ Yulianto Pudji Winarno And Daris Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Ritel Manna Kampus Simanjuntak Di Yogyakarta,” *Jurnal Mitra Bisnis* 8, no.2 (2023), 11.

¹⁰ Putri Agustina Rahayu And Widarto Rachbini, “Pengaruh Keamanan Transaksi Dan Layanan Bantuan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Manajemen, Ekonomi* 20, no.11 (2025): 2.

¹¹ Britto E Simatupang et al., “Kepercayaan Konsumen Memediasi Omnichannel Integration Quality Pada Niat Pembelian Kembali di PT Pegadaian (Persero) Medan,” *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 3, no. 2 (2021): 70.

Kepuasan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara manfaat yang diterima dari sebuah produk dengan harapan konsumen. Dengan demikian, kepuasan muncul ketika nasabah merasakan manfaat yang sesuai saat menggunakan produk tersebut, dan hal ini menjadi penting bagi keberlanjutan hubungan antara nasabah dan perusahaan di masa mendatang.¹²

Niswatun Sakinah menganalisis Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Bank Syariah Indonesia, hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Bank Syariah Indonesia. Peneliti juga memberikan saran agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel baru.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Winda Prisfita dkk pada judul Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan dampak kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) pada Pt pegadaian kantor cabang ngupasan Yogyakarta memberikan hasil bahwa pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service (PDS)* di PT Pegadaian Ngupasan Kantor Cabang Yogyakarta berpengaruh signifikan.¹⁴

¹² Riski Aseandi, "Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Cab. Meureudu Aceh," *Jurnal Wahana Inovasi* 9, No. 1 (2020): 49.

¹³ Niswatun Sakinah, "Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Bank Syariah Indonesia" (Skripsi, UIN Datokarma, 2024), 119.

¹⁴ Ayu Winda Prisfita et al., "Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Pt Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta", *Simposium Nasional Perbankan Akuntansi dan Keuangan: Simpatik*, (2023): 53.

Hasil serupa juga ditemukan oleh Muhammad Iqba dengan judul *Peran Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Hubungan Nasabah Pegadaian*, temuan penelitian menghasilkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif pada komitmen/kepuasan.¹⁵

Meskipun teknologi digital memberikan banyak kemudahan, layanan keuangan seperti Tring! By pegadaian tetap menghadapi tantangan, terutama terkait keamanan transaksi. Keamanan data menjadi hal penting karena jika tidak terjamin, pengguna dapat merasa khawatir dan kepercayaannya terhadap aplikasi menurun.

Hingga kini belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti terkait pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi Tring! By pegadaian, sebagai platform digital baru yang dikembangkan oleh Pegadaian. Kondisi inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian ini.

Maka dari itu peneliti mengangkat judul : **Pengaruh Keamanan Transaksi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian.**

B. Identifikasi Masalah

1. Perkembangan teknologi digital dalam pegadaian semakin pesat, salah satunya melalui Aplikasi Tring! By pegadaian yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan

¹⁵ Muhammad Iqbal, “*Peran Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Hubungan Nasabah Pegadaian*” (Tesis Universitas Gajah Mada, 2024), 47.

secara daring. Namun, kemudahan ini harus diimbangi dengan jaminan keamanan transaksi dan tingkat kepercayaan yang tinggi agar pengguna merasa puas.

2. Isu keamanan digital masih menjadi perhatian utama, terutama terkait perlindungan data pribadi dan risiko kejahatan siber. Kurangnya pemahaman atau pengalaman buruk dalam bertransaksi dapat menurunkan rasa aman pengguna. Selain itu, kepercayaan terhadap aplikasi juga turut menentukan kepuasan, yang dipengaruhi oleh reputasi lembaga, transparansi informasi, keandalan sistem, serta pengalaman penggunaan layanan.
3. Kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan layanan digital, namun dapat menurun apabila aspek keamanan dan kepercayaan belum terpenuhi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan penggunaan Aplikasi Tring! By pegadaian.

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian, batasan masalah ditetapkan hanya pada nasabah Pegadaian Taba Pingin Lubuklinggau yang aktif menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam melakukan transaksi digital. Penelitian ini mengkaji tiga variabel, yaitu keamanan transaksi dan kepercayaan sebagai

variabel independen, serta kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi sebagai variabel dependen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif secara simultan keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian ?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian.
3. Untuk menguji pengaruh positif secara simultan keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Kontribusi terhadap Pengembangan Ilmu Perbankan, Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan keuangan digital, khususnya terkait variabel keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah.
2. Memperluas Pemahaman tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi Tring! By Pegadaian, Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai bagaimana keamanan dan kepercayaan berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi digital seperti Tring! By Pegadaian.
3. Menjadi Referensi untuk Penelitian Selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam mengembangkan model penelitian terkait kepuasan pengguna, terutama pada konteks transformasi digital di sektor pegadaian.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pengelola Aplikasi Tring! By Pegadaian, Penelitian ini memberikan masukan yang berguna bagi pengelola Aplikasi Tring! By Pegadaian untuk meningkatkan keamanan aplikasi dan

memperkuat kepercayaan nasabah, sehingga kepuasan pengguna dapat meningkat.

2. Bagi Pengembangan Aplikasi Tring! By Pegadaian, Hasil penelitian ini dapat membantu tim pengembang aplikasi untuk merancang fitur yang lebih baik, lebih aman, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga aplikasi menjadi lebih efektif.
3. Bagi Nasabah Aplikasi Tring! By Pegadaian, Penelitian ini memberikan informasi yang dapat membantu pengguna aplikasi untuk memahami lebih baik bagaimana aspek keamanan dan kepercayaan mempengaruhi kenyamanan mereka dalam menggunakan aplikasi, sehingga mereka merasa lebih aman dan puas.

F. Review Kajian Terdahulu

Aplikasi Tring! By Pegadaian merupakan inovasi digital dari pegadaian yang sejalan dengan pengembangan aplikasi sebelumnya, karena itu penelitian-penelitian terkait Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan. Selain itu, hal ini juga untuk menghindari persepsi adanya kesamaan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian terdahulu ini, menyertakan hasil-hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut :

1. **Arnoldus Yansen Dolle , Rafael Octavianus Byre , Santy Permata Sari, jurnal SJMB: Scientific Journal of Management and Business, vol 5, no 1, 2025, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah”.**

Penelitian yang dilakukan oleh Arnoldus Yansen Dolle, Rafael Octavianus Byre, dan Santy Permata Sari (2025) berjudul “*Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah*” bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PDS).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausal komparatif yang dilaksanakan di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cabang Ende. Populasi penelitian berjumlah 9.695 nasabah dengan sampel sebanyak 99 responden melalui teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda berbantuan SPSS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik pelayanan,

semakin mudah aplikasi digunakan, dan semakin terjamin keamanannya, maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi PDS semakin meningkat.¹⁶

Jika dibandingkan dengan penelitian saya yang berjudul *“Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian”*, terdapat persamaan dan perbedaan penting. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada layanan digital Pegadaian dengan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi.

Namun, penelitian Dolle dkk. fokus pada aspek teknis layanan seperti kualitas pelayanan, kemudahan, dan keamanan aplikasi PDS, sedangkan penelitian saya menitikberatkan pada aspek psikologis dan persepsi nasabah, yaitu keamanan transaksi dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Tring! By pegadaian sebagai layanan digital terbaru Pegadaian. Selain itu, objek lokasi penelitian berbeda di mana penelitian Dolle dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Ende, sementara penelitian ini berfokus pada Pegadaian yang ada di kota Lubuklinggau.

2. Adee Rahma Putriani, Skripsi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pembantu Curup”

¹⁶ Arnoldus Yansen Dolle et al., “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah,” *Scientific Journal Of Management and Business: SJMB* 5, no. 1 (2025): 47.

Penelitian yang dilakukan oleh Adee Rahma Putriani bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah dalam pelayanan yang dirasakan nasabah, seperti kualitas layanan yang belum merata, keterlambatan pelayanan, serta kurangnya perhatian petugas terhadap kebutuhan nasabah sehingga menurunkan tingkat kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, masih terdapat nasabah yang merasa ragu terhadap kredibilitas layanan sehingga kepercayaan belum optimal.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif menggunakan penyebaran kuesioner pada 97 responden memakai teknik *accidental sampling* serta analisis data mengacu pada regresi linear berganda memakai SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun secara simultan kedua variabel terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁷

Jika dibandingkan dengan penelitian saya, terdapat persamaan dan perbedaan yang menegaskan perbedaan fokus penelitian. Persamaannya

¹⁷ Adee Rahma Putriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pembantu Curup” (Skripsi, Iain Curup, 2025), 45.

terletak pada penggunaan pendekatan kuantitatif, instrumen kuesioner, serta analisis regresi untuk menelaah faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada lembaga keuangan. Perbedaannya terletak pada variabel yang diteliti dan ruang lingkup objek penelitian, di mana penelitian Adee mengkaji kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam konteks layanan fisik perbankan, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada keamanan transaksi dan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi digital Tring! By Pegadaian pada lembaga keuangan non-bank, yaitu Pegadaian.

3. Nabila Annisa Rahmadhani Siregar, Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi Vol.2, No.1 Januari 2024,” Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Pegadaian Cp. Medan Utama”.

Penelitian yang dilakukan oleh Nabila Annisa Rahmadhani Siregar dengan judul *“Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama”* bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Fokus penelitian meliputi efektivitas layanan digital, serta kontribusi faktor kemudahan, kecepatan, keandalan, dan keamanan dalam menciptakan kepuasan pengguna aplikasi. Penelitian ini berangkat dari permasalahan masih rendahnya pemanfaatan aplikasi PDS akibat kendala teknis seperti error sistem, kesulitan login, keterlambatan

notifikasi, serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap fitur aplikasi sehingga pengalaman digital belum optimal.

Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik accidental/purposive sampling pada nasabah pengguna aplikasi PDS yang telah bertransaksi minimal dua kali. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital PDS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama pada aspek kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi yang dirasakan lebih efisien dan nyaman dibanding layanan langsung di kantor.¹⁸

Jika dibandingkan dengan penelitian saya yang berjudul *“Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian”*, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan yang menonjol. Persamaannya yaitu sama-sama menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam pemanfaatan layanan digital Pegadaian dengan pendekatan kuantitatif.

Namun, penelitian Nabila Annisa lebih menitikberatkan pada penerapan layanan digital secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik menyoroti pengaruh keamanan transaksi dan kepercayaan dalam

¹⁸ Nabila Annisa Rahmadhani Siregar And Muhammad Irwan Padli Nasution, “Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Pegadaian Cp. Medan Utama,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi* 2, No. 1 (2023): 202–203.

layanan digital melalui aplikasi Tring! By Pegadaian. Dari segi analisis data, penelitian Nabila menggunakan regresi linier sederhana, sementara penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh simultan lebih dari satu variabel independen. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi yang lebih mendalam dalam konteks layanan keuangan, karena keamanan dan kepercayaan merupakan aspek fundamental dalam menjaga kepuasan dan keyakinan nasabah terhadap sistem digital.

4. **Hanna S.L Karwur, Maryam Mangantar, Mirah H. Rogi, jurnal Jurnal EMBA, 10(4), 2022, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Pegadaian Upc Tumpaan Di Desa Pinamorongan".**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian UPC Tumpaan di Desa Pinamorongan, baik secara simultan maupun parsial, sehingga dapat menjadi acuan peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan pegadaian.

Masalah utama dalam penelitian ini ialah masih adanya tantangan bagi pihak pegadaian dalam memenuhi kepuasan nasabah di tengah persaingan antar lembaga keuangan, sehingga perlu dikaji apakah kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan yang diberikan sudah mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, penelitian ini

berupaya menjawab sejauh mana ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Pegadaian UPC Tumpaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Pegadaian UPC Tumpaan sebanyak 376 orang, dan sampel yang digunakan sebanyak 79 responden yang dipilih dengan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Hal ini berarti peningkatan kualitas layanan, terciptanya citra perusahaan yang baik, serta kepercayaan yang tinggi dari nasabah akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan PT Pegadaian UPC Tumpaan.¹⁹

Penelitian yang dilakukan hanna memiliki persamaan dengan penelitian saya karena sama-sama meneliti faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pada layanan keuangan serta sama-sama menggunakan variabel kepercayaan sebagai faktor utama yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan. Dari sisi metode, kedua penelitian sama-sama

¹⁹ Hanna S L Karwur, dkk, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Pegadaian Upc Tumpaan Di Desa Pinamorongan," *Jurnal Emba* 10, no.4 (2022), 1718.

menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada responden.

Perbedaannya terletak pada variabel dan objek penelitian. Penelitian ini meneliti kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pada layanan Pegadaian secara langsung, sedangkan penelitian saya menambahkan keamanan transaksi dan berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi Tring! By pegadaian. Dengan demikian, penelitian saya lebih menekankan aspek keamanan dan digitalisasi layanan keuangan.

5. Ardi Taufiq Ilham, Dedi Wibowo Jurnal Ilmiah M Progress, 14(1) 2026, “Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan Pengguna e-Wallet dana dikota bekasi”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA di Kota Bekasi. Penelitian dilakukan untuk memahami sejauh mana kemudahan penggunaan aplikasi dan keamanan transaksi mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan dompet digital.

Masalah utama dalam penelitian ini adalah masih adanya perbedaan pandangan mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kemudahan dan keamanan benar-benar memengaruhi kepuasan pengguna dalam transaksi digital.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 100 responden pengguna E-Wallet DANA di Kota Bekasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA. Sementara itu, variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun secara simultan, kemudahan dan keamanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 24,5%.²⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada penggunaan metode kuantitatif dan analisis regresi linear berganda. Selain itu, kedua penelitian sama-sama membahas faktor keamanan dalam transaksi digital serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna atau nasabah aplikasi keuangan digital. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada objek dan variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan objek E-Wallet DANA dengan variabel kemudahan dan keamanan, sedangkan penelitian saya menggunakan aplikasi tring! by Pegadaian dengan variabel keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah.

²⁰ Ardi Taufiq Ilham And Dedi Wibowo, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet Dana Dikota Bekasi," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 14, No. 1 (2026): 177.

6. Heni Anisatul Aliyah Nim 1817202152, Skripsi.” Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis dampak persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi menggunakan perangkat lunak Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto, baik secara simultan juga parsial.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih adanya nasabah yang belum memaksimalkan penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service*, sehingga diperlukan kajian mengenai faktor apa saja yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih untuk bertransaksi melalui aplikasi tersebut. Fokus utamanya adalah apakah persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan layanan digital sudah mampu mendorong keputusan bertransaksi nasabah.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif, dengan populasi seluruh nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto pengguna aplikasi PDS. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan dan manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan transaksi pelanggan, variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan.²¹

Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian saya sebab sama-sama meneliti layanan digital pada lembaga keuangan serta menggunakan variabel keamanan dan kepercayaan/keputusan sebagai faktor yang memengaruhi perilaku nasabah. Metode penelitian yang digunakan juga sama-sama kuantitatif dengan instrumen kuesioner dan analisis regresi.

Perbedaan utama terletak pada variabel dependen dan fokus variabel independen. Artikel meneliti keputusan bertransaksi dengan menambahkan variabel persepsi penggunaan dan kebermanfaatan, sedangkan penelitian saya menekankan pada kepuasan nasabah dengan fokus utama pada keamanan transaksi serta kepercayaan.

²¹ Heni Anisatul Aliyah, *“Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds)”* (Skripsi Uin Prof. K.H Saifuddin Zuhari Purwokerto, 2023), 47.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori-teori terkait dengan variable penelitian

1. Pengertian Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan kemampuan penyedia layanan daring dalam mengatur dan menjaga perlindungan terhadap data transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Keamanan ini berperan penting untuk mengurangi kekhawatiran konsumen terhadap kemungkinan penyalahgunaan informasi pribadi maupun kerusakan data transaksi, sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya pengguna terhadap layanan yang digunakan.²²

Keamanan merupakan faktor utama yang menjadi perhatian konsumen ketika melakukan transaksi pembelian secara online melalui internet atau media sosial, karena sebagian besar proses transaksi berlangsung di situs web. Keamanan di dunia digital menjadi aspek yang sangat penting mengingat masih banyak platform belanja daring yang belum sepenuhnya melindungi data pribadi penggunanya, seperti kasus kebocoran informasi konsumen. Keamanan juga dapat diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan online dalam menjaga kerahasiaan data serta transaksi

²² Wisnu Rayhan Adhitya and Fauziah Arya, "Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama)," *Manajemen Kreatif Jurnal:Makreju* 1, no. 1 (2023): 180.

pengguna, disertai dengan pengawasan dan pengendalian yang dilakukan secara rutin.²³

Jaminan keamanan mampu mengurangi kekhawatiran konsumen terhadap potensi penyalahgunaan informasi pribadi serta risiko transaksi yang melibatkan data sensitif. Apabila tingkat keamanan yang diberikan dinilai memadai dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kesediaan pelanggan untuk membagikan informasi pribadi serta melakukan transaksi ulang akan semakin meningkat.²⁴

Menurut Mauludiyahwati dalam jurnal Mahatmana Krisna Herduna Putra menjelaskan bahwa keamanan berkaitan dengan mekanisme pencegahan penipuan serta kemampuan sistem dalam melakukan deteksi dini terhadap potensi kecurangan transaksi.²⁵

Menurut Park dan Kim dalam Ferawati Usman, keamanan diartikan sebagai kemampuan sebuah toko online dalam menjaga serta mengendalikan kerahasiaan data transaksi. Penerapan sistem keamanan yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan konsumen dengan meminimalkan kekhawatiran mengenai potensi penyalahgunaan informasi pribadi maupun kerusakan data transaksi. Apabila jaminan

²³ Rista Izza Aminin, "Analisis Implementasi Teknologi Blockchain dalam Meningkatkan Transparansi, Efisiensi, dan Keamanan Transaksi Keuangan Perbankan Syariah Indonesia," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah : Aiconomia* 3, no. 2 (2024): 95.

²⁴ Genny Intan Sari Hr Et Al., "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Padang)," *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi* 6, No. 2 (2020): 2–3.

²⁵ Mahatmana Krisna Herduna Putra Et Al., "Tingkat Keamanan Dan Kemudahan Transaksi Pada Toko Offline Terhadap Keputusan Pembelian Action Figure Original," *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, No. 1 (2022): 12.

keamanan dianggap memadai dan sesuai dengan ekspektasi pengguna, maka konsumen akan lebih yakin untuk memberikan data pribadinya serta melakukan transaksi pembelian secara aman.²⁶

Dimensi atau Indikator Keamanan menurut Raman Arasu dan Viswanathan A dikutip oleh Didit Darmawan meliputi :

1. Jaminan keamanan.

Jaminan keamanan merupakan bentuk layanan kepada konsumen yang memberikan kepastian bahwa barang yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen.

2. Kerahasiaan data.

Kerahasiaan data adalah informasi yang bersifat privat sehingga hanya pihak tertentu yang berwenang yang dapat mengaksesnya dan tidak untuk dipublikasikan secara umum.²⁷

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bergantung pada pihak lain karena adanya keyakinan terhadap pihak tersebut. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan tidak muncul secara instan, melainkan harus dibangun secara bertahap dan dibuktikan melalui tindakan. Kepercayaan muncul karena keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang diharapkan.

²⁶ Ferawati Usman, "Pengaruh Keamanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Di Aplikasi Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Tarakan)," *Jurnal Cross-Border* 6, No. 1 (2023): 483.

²⁷ Didit Darmawan And Arif Rachman Putra, "Pengalaman Pengguna, Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Pembelian Online Secara Impulsif," *Relasi : Jurnal Ekonomi* 18, No. 1 (2022): 29.

Dalam konteks produk, konsumen memang selalu membeli untuk memenuhi kebutuhan, tetapi pilihan produk mereka sangat dipengaruhi oleh perasaan dan penilaian terhadap merek yang tersedia. Kepercayaan terhadap sebuah merek terbentuk ketika konsumen memiliki loyalitas terhadap merek tersebut, dan loyalitas ini biasanya muncul karena merek memiliki citra positif serta kualitas yang dapat diandalkan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen.²⁸

Kepercayaan merupakan hasil dari proses yang terbentuk melalui pengalaman sebelumnya dan berkembang secara bertahap seiring waktu. Dalam dunia perbankan, kepercayaan menjadi aspek yang sangat penting karena berperan dalam memperkuat hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Kepercayaan juga menjadi landasan utama dalam menjalankan bisnis, di mana dengan membangun rasa percaya, nasabah akan merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi. Upaya menciptakan serta mempertahankan kepercayaan nasabah merupakan kunci untuk menjaga loyalitas dan keberlanjutan hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan.²⁹

Robbins dan Judge dalam jurnal Yulianingsih dkk menjelaskan bahwa kepercayaan konsumen adalah harapan positif konsumen terhadap

²⁸ Kadek Kadek Masakazu, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Terbuka Dengan Trust Sebagai Intervening," *Journal Of Innovation Research And Knowledge* 1, No. 10 (2022): 1245.

²⁹ Andyan Pradipta Utama and Tri Ratna Murti, "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4, no. 2 (2021): 82.

pihak lain yang diwujudkan melalui tindakan dan kebijakan, bukan semata-mata melalui kata-kata.³⁰

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal Desfitriady dkk kepercayaan konsumen merupakan kesediaan konsumen untuk bergantung pada suatu perusahaan atau mitra bisnis, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor interpersonal dan interorganisasional, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, serta kebajikan yang dimiliki perusahaan.³¹

kepercayaan merupakan kemauan suatu pihak untuk mengandalkan pihak lain dalam menjalankan kerja sama bisnis. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui berbagai aspek antar individu maupun antar lembaga, seperti kemampuan, kejujuran, integritas, serta niat baik. Dengan demikian, kepercayaan menjadi elemen dasar yang sangat penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan usaha.

Indikator kepercayaan menurut Aribowo dan Nugroho yang dikutip dalam penelitian Asih Kurnianingsih ada beberapa aspek yaitu:

1. Kesediaan bertumpu pada penyedia jasa
2. Keyakinan atas hasil yang dilakukan oleh penyedia jasa
3. Kesediaan untuk menerima.³²

³⁰ Yulianingsih Yulianingsih et al., “Kepuasan Konsumen Berbasis Harga, Kepercayaan Konsumen dan Promosi,” *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 4, no. 3 (2024): 982.

³¹ Winda Nur Afifah And Awalia Latifa Mayda Ikrimah, “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee,” *Jpekbm (Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, Dan Manajemen)* 7, No. 2 (2023): 128.

³² Asih Kurnianingsih And Muhammad Rifqi Hidayat, “Faktor Keamanan Transaksi Dan Persepsi Resiko Dalam Memutuskan Penggunaan Layanan Perbankan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah,” *Jurnal Manajemen Dan Retail* 1, No. 02 (2021): 185.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang setelah membandingkan antara kinerja suatu produk dengan harapan yang dimilikinya. Suatu perusahaan dapat mencapai kepuasan pelanggan apabila mampu memahami dan memenuhi ekspektasi konsumennya. Dalam upaya mempertahankan serta memperluas jaringan nasabah, lembaga keuangan seperti bank perlu menjaga citra positif di masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas produk, memberikan pelayanan yang baik, serta memastikan keamanan bagi setiap nasabahnya.³³

Kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh nasabah dengan membandingkan antara harapan mereka sebelum membeli dan memakai produk atau layanan dengan kinerja yang benar-benar mereka rasakan setelah menggunakannya.³⁴

Menurut Pramesti dan Waluyo dalam jurnal Shella Oktaviani dkk, kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah konsumen membandingkan kinerja atau hasil produk

³³ Any Meilani And Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 3 (2022): 2501.

³⁴ Nurdin Nurdin et al., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, No. 1 (2020): 92.

yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja produk sesuai atau melebihi harapan konsumen.³⁵

Menurut Tjiptono dalam jurnal Chinvia D. Pitoi dkk, kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi setelah pembelian yang didasarkan pada perbandingan antara persepsi konsumen terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja tersebut mampu memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan.³⁶

Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) menurut kotler dan keller dalam jurnal Agnes Dwi Wulandari menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan muncul sebagai hasil dari proses evaluasi yang dilakukan pelanggan dengan membandingkan antara harapan sebelum menggunakan layanan atau produk dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan.³⁷

Expectation Confirmation Theory (ECT) menurut Oliver yang dikutip oleh Farah Alya Abidah & Basuki Rachmat menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan awal konsumen dengan pengalaman setelah menggunakan produk. Jika kinerja produk sesuai atau

³⁵ Shella Oktaviani Et Al., “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Lunica,” *Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 1, no 3 (2022): 3–4.

³⁶ Chinvia D. Pitoi et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado,” *Jurnal Productivity* 2, no. 1 (2021): 2.

³⁷ Agnes Dwi Wulandari and Agung Abdullah, “Membangun Kepuasan Nasabah: Studi Pelayanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan dalam Bank Syariah Digital dan Non-Digital,” *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 13, no. 1 (2025): 45.

melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Namun, jika kinerja produk tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa tidak puas atau terjadi diskonfirmasi.³⁸ Contohnya, pengguna berharap aplikasi mudah digunakan, tetapi ternyata sulit saat dicoba sehingga menurunkan kepuasannya atau bahkan sebaliknya. Dengan demikian, teori ini menegaskan bahwa kepuasan dipengaruhi langsung oleh hasil pengalaman penggunaan. ECT juga membantu pemasar memahami pentingnya menjaga kepuasan pelanggan agar mereka tetap menggunakan layanan dan tidak berpindah ke produk lain.

4. Faktor-faktor Kepuasan konsumen

Ada beberapa faktor yaitu:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen karena konsumen menilai sejauh mana produk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Dalam konteks layanan keuangan atau aplikasi digital, kualitas produk dapat dilihat dari keakuratan sistem, kemudahan penggunaan (user friendly), kestabilan aplikasi, serta manfaat yang benar-benar dirasakan oleh pengguna.

2. Kualitas Layanan/Service

³⁸ Farah Alya Abidah and Basuki Rachmat, "Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri di Surabaya," *JBB(Journal of Business & Banking)* 14, no.2 (2025), 238.

Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional memberikan pengalaman positif bagi konsumen sehingga meningkatkan kepuasan. Apabila konsumen merasa dilayani dengan baik dan dihargai, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

3. Harga

Persepsi konsumen terhadap harga, khususnya ketika harga dirasakan sesuai atau sebanding dengan manfaat/ nilai yang diterima, turut menentukan kepuasan konsumen.

4. Proses / Prosedur Transaksi

Kemudahan dan kelancaran proses pembelian atau layanan ikut berperan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Dalam layanan berbasis digital, hal ini dapat dilihat dari kemudahan registrasi, kejelasan informasi, kecepatan verifikasi, serta kemudahan dalam melakukan pembayaran atau konfirmasi transaksi. Semakin mudah dan lancar prosesnya, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen.

5. Persepsi Emosional dan Keamanan

Emosi konsumen dan rasa aman terhadap suatu transaksi atau penggunaan layanan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, rasa aman dalam bertransaksi, terutama dalam layanan keuangan atau digital, sangat penting. Konsumen harus merasa bahwa data pribadi dan dana mereka terlindungi. Jika perusahaan mampu

memberikan jaminan keamanan serta membangun kepercayaan, maka kepuasan konsumen akan semakin kuat.³⁹

Indikator Kepuasan Menurut Irwan yang dikutip dari penelitian Intan Monica Alma Sangi dkk, kepuasan pelanggan atau nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Perasaan puas terhadap produk dan pelayanan, yang tercermin dari penilaian pelanggan setelah menerima produk berkualitas serta pelayanan yang baik dari perusahaan.
2. Pembelian ulang, yaitu kecenderungan pelanggan untuk tetap menggunakan dan terus membeli produk atau jasa apabila kinerja yang diterima telah sesuai dengan harapan.
3. Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu keinginan pelanggan yang merasa puas untuk menyampaikan pengalaman positifnya kepada pihak lain sehingga dapat menarik pelanggan baru bagi perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan, yang ditunjukkan oleh kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang diterima setelah pembelian dengan harapan yang dimiliki pelanggan sebelumnya.

³⁹ Nanda March Dhearni and Faadhil, "Factors Affecting Consumer Satisfaction," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 7, no. 3 (2025): 905.

5. Definisi Pegadaian

Dalam Islam, konsep gadai dikenal dengan istilah Ar-Rahn, yang secara etimologis berarti al-tsubut (ketetapan) dan al-habs (penahanan). Ar-Rahn merupakan bentuk perjanjian di mana suatu barang dijadikan jaminan atas utang yang dimiliki seseorang. Lembaga Pegadaian yang awalnya merupakan peninggalan dari masa pemerintahan Hindia Belanda kemudian diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Prp Tahun 1960 junto Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 1960 tentang pendirian PN Pegadaian. Selanjutnya, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1969 tanggal 11 Maret 1969, kedudukan PN Pegadaian diubah menjadi Jawatan Pegadaian, yang kemudian dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969 mengenai bentuk-bentuk badan usaha milik negara, yaitu Perjan (Perusahaan Jawatan), Perum (Perusahaan Umum), dan Persero (Perusahaan Perseroan).⁴⁰

Terdapat lima jenis produk pembiayaan yang disediakan oleh Pegadaian, yaitu:

1. Cicil Kendaraan, Produk ini memberikan pembiayaan bagi pembelian kendaraan bermotor, baik baru maupun bekas, yang ditujukan untuk pengusaha mikro/kecil, karyawan, profesional, serta pensiunan dengan

⁴⁰ Yuyun Juwita Lestari and Iza Hanifuddin, "Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI", *Jurnal Hukum Ekonomi Islam: JHEI*, 5, no. 2 (2021): 148–149.

prinsip syariah. Sistem pembayaran dilakukan secara angsuran tetap setiap bulan dan dapat dilunasi lebih awal. Nasabah bebas memilih kendaraan di dealer mana pun sesuai keinginan, dengan jaminan yang aman dan telah diasuransikan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko.

2. Pembiayaan Porsi Haji, Layanan ini membantu nasabah memperoleh porsi keberangkatan haji secara syariah menggunakan jaminan berupa emas atau tabungan emas. Nasabah hanya dikenakan biaya pemeliharaan jaminan yang ringan. Setelah seluruh kewajiban pembiayaan dilunasi, emas jaminan senilai 3,5 gram emas 24 karat akan dikembalikan kepada nasabah.
3. Gadai Emas, Produk ini menawarkan pembiayaan berupa pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan emas atau berlian. Besaran pinjaman berkisar antara Rp1.000.000 hingga Rp500.000.000, dengan pilihan tenor angsuran 12, 18, 24, hingga 36 bulan.
4. Pinjaman Usaha, Pembiayaan ini ditujukan untuk pelaku usaha kecil dan menengah guna mengembangkan usahanya, dengan jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor. Sistem pembayaran dilakukan secara cicilan tetap setiap bulan, dengan plafon pinjaman mulai dari Rp1.000.000 hingga Rp500.000.000 per nasabah.
5. Cicil Emas, Produk ini memungkinkan nasabah memiliki emas batangan 24 karat bersertifikat melalui sistem cicilan tetap hingga lunas, tanpa terpengaruh oleh naik turunnya harga emas. Pembayaran cicilan dapat

dilakukan secara individu, kelompok (kolektif), atau dalam bentuk arisan.⁴¹

6. Aplikasi Tring! By Pegadaian

Pegadaian *Digital Service* (PDS) merupakan layanan berbasis digital yang disediakan oleh Pegadaian melalui aplikasi mobile dan situs web, dengan tujuan memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai produk dan layanan Pegadaian. Transformasi digital ini dilakukan sebagai upaya Pegadaian untuk memperluas jangkauan pasar, khususnya kepada generasi milenial.⁴² Aplikasi Tring! By pegadaian merupakan versi pengembangan dari Pegadaian *Digital Servic* (PDS) yang dirancang untuk memberikan layanan digital berbasis prinsip syariah secara lebih modern dan efisien. Aplikasi ini hadir sebagai bentuk pembaruan dari PDS dengan tampilan yang lebih user-friendly, fitur yang lebih lengkap, serta integrasi sistem yang lebih cepat dan aman.

Melalui Tring! By pegadaian, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti gadai emas, cicil emas, pembiayaan haji dengan akad yang sesuai dengan prinsip syariah dan layanan lainnya secara online tanpa harus datang ke kantor Pegadaian. Pembaruan ini juga bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, memperluas jangkauan layanan digital.

⁴¹ Novita Dwi Safitri And Asiah Wati, “Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia,” *Muāṣarah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 5, No. 1 (2023): 27–28.

⁴² Ning Karnawijaya And Siti Rokhanyah, “Pegadaian Digital Service,” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 3 (2021): 718–719.

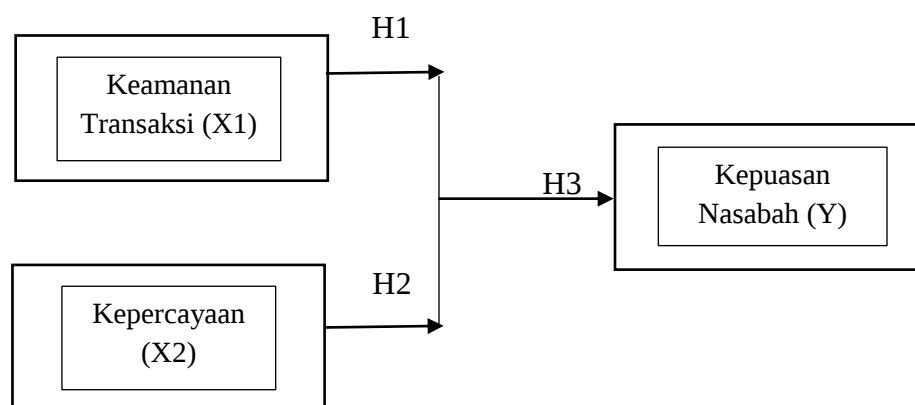
Aplikasi Tring! By Pegadaian memiliki enam fitur utama yang menarik.

1. Fitur Tabungan Emas, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti gadai emas, transfer saldo emas, mencetak emas fisik, membuat rencana kepemilikan emas, hingga mengelola kartu emas. Untuk dapat menggunakan fitur ini, nasabah harus memiliki rekening tabungan emas terlebih dahulu dan memastikan saldo emas mencukupi.
2. Fitur Gadai, yang menyediakan beberapa pilihan layanan, antara lain gadai dari rumah, antar jaminan lunas, pemesanan layanan (booking service), gadai tabungan emas, gadai titipan emas fisik, serta gadai efek.
3. Fitur Pembiayaan, yang mencakup dua jenis layanan, yaitu pembiayaan multiguna, cicilan kendaraan, serta pembiayaan untuk memperoleh porsi haji. Pembiayaan porsi haji menggunakan akad rahn (gadai syariah) dengan jaminan berupa emas atau tabungan emas serta akad ijarah untuk biaya pemeliharaan barang jaminan.
4. Pembayaran serta Top up, pada menu ini ada beberapa pilihan transaksi sehari-hari diantaranya beli tabungan emas, bayar gadai, bayar cicilan.
5. Cicil Emas, menu cicil emas nasabah akan diberikan pilihan berupa cicil emas batangan maupun juga cicil emas perhiasan pada merchant pilihan.
6. Rencana Emas, di menu rencana emas nasabah bisa mulai berinvestasi emas. Sebelum berinvestasi, nasabah perlu melengkapi profil risiko

supaya sistem bisa menyampaikan rekomendasi perencanaan keuangan yang tepat dan sinkron dengan kebutuhan masing-masing nasabah.⁴³

B. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Analisis



Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 2.1 menjelaskan bahwa variabel dependen kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel independen keamanan transaksi (X1) dan kepercayaan (X2). Keamanan menunjukkan kemampuan aplikasi dalam melindungi data dan transaksi nasabah. Kepercayaan nasabah menunjukkan keyakinan nasabah terhadap keandalan layanan aplikasi.

⁴³ Kurniawati Safitri, "Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Terhadap Transaksi Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Ngrambe," *Al-Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 5, No. 01 (2024): 1358.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang bisa dikeluarkan sebelum melakukan suatu tindakan, untuk bisa menguji kebenarannya perlu melakukan pembuktian secara empiris. Hipotesis artinya jawaban sementara terhadap suatu masalah didalam penelitian, pada rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁴⁴

1. Pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! By Pegadaian

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Winda Prisfita, Nina Woelan Soebroto, Septian Yudha Kusuma yang berjudul “Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Pt Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta” menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa variabel persepsi keamanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta.⁴⁵

⁴⁴ Rully Indrawan, *Metodologi Penelitian* (Pt Refika Aditama, 2014), 42.

⁴⁵ Ayu Winda Prisfita et al., "Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Pt Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta", *Simposium Nasional Perbankan Akuntansi dan Keuangan :Simpatik*, (2023):46.

Temuan ini sama dengan temuan Syaffa Aulia Andyani dan Tiara Turay dengan judul “Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana” yang menyatakan bahwa variabel Fitur Keamanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada mahasiswa S1 Manajemen universitas dharma andalas. Hasil uji regresi linear berganda, nilai koefisien regresi Keamanan yaitu 0,299 hal ini menunjukkan bahwa apabila Keamanan meningkat sebesar satu-satuan maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,299 dengan asumsi tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil uji parsial (uji t) pada variabel Keamanan (X1) menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggun.⁴⁶ Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penerapan sistem keamanan yang baik mampu meningkatkan rasa aman dan kenyamanan nasabah. Maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₁: Terdapat pengaruh positif keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! By pegadaian.

⁴⁶ Syaffa Aulia Andyani and Tiara Turay, “Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana,” *Journal of Business Economics and Management* 1, no. 3 (2025): 890.

2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! By Pegadaian

Rahmaniah Kusuma Wardani dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd)” menunjukkan bahwa ada pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang sudah dilakukan di penelitian ini, diketahui bahwa $t_{hitung} = 2,331 > t_{tabel} 1,662$ serta nilai sig. sebesar $0,022 < 0,1$ maka H_{a1} diterima serta H_{01} ditolak artinya terdapat pengaruh kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah.⁴⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sony Zakiyuddin Arif dengan judul “*Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Produk Tabungan Emas Pegadaian*” menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta

⁴⁷ Rahmaniah Kusuma Wardani, “*Pengaruh Kepercayaan Dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd) (Studi Kasus Pada Pt Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)*” (Skripsi Uin Syahada Padangsidempuan, 2024), 77.

kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan, dan kepuasan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kepercayaan dan loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk Tabungan Emas Pegadaian, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, yang pada akhirnya mendorong meningkatnya loyalitas nasabah.⁴⁸ Hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan digital, maka kepercayaan dipandang sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah diyakini mampu memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₂: Terdapat pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! By Pegadaian

3. Pengaruh keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! By Pegadaian

⁴⁸ Mohammad Sony Zakiyuddin Arif, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian," *Jurnal Ilmu Manajemen(Jim)* 8, no.2 (2020), 478.

Afifah ismi aulia dengan judul pengaruh keamanan, kepercayaan, dankemudahan dalam menggunakan tring! terhadap minat nasabah pada produk tabungan emas (studi di pegadaian syariah cps a yani jember) menunjukkan bahwa Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan dalam menggunakan Tring! secara simultan berpengaruh positif terhadap minat nasabah pada produk tabungan emas Di Pegadaian Syariah CPS A Yani Jember.⁴⁹

Penelitian yang dilakukan Khairana Disi Adani dkk dengan judul Pengaruh Keamanan Transaksi, Kepercayaan Konsumen, dan Kemudahan Akses Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, keamanan transaksi, kepercayaan nasabah, dan kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Kepercayaan nasabah dan kemudahan akses memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat tersebut, sedangkan keamanan transaksi berpengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek psikologis dan kemudahan penggunaan berperan lebih

⁴⁹ Afifah ismi aulia, "*pengaruh keamanan, kepercayaan, dankemudahan dalam menggunakan tring! terhadap minat nasabah pada produk tabungan emas (studi di pegadaian syariah cps a yani jember)*", (Skripsi Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2026), 93.

penting dibandingkan faktor keamanan dalam mendorong minat penggunaan mobile banking.⁵⁰

Pengaruh keamanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Taba Pingin Lubuklinggau. Maka, pada penelitian ini hipotesis yang akan dikembangkan ialah:

H₃: Terdapat pengaruh positif secara simultan keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! By pegadaian.

⁵⁰ Khairana Disi Adani et Al., Pengaruh Keamanan Transaksi, Kepercayaan Konsumen, dan Kemudahan Akses Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”, *Jurnal of capital markets and banking* 14, no.1 (2026): 305.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk menyajikan, merangkum, serta mengolah data dalam bentuk angka. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, jelas, dan mendetail mengenai data yang diperoleh, sehingga memudahkan proses interpretasi serta mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data yang telah dikumpulkan.⁵¹

Melalui analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi arah serta tingkat pengaruh yang dimiliki oleh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti. Dengan demikian, metode ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana berbagai faktor saling berinteraksi dan berkontribusi terhadap hasil yang diobservasi.⁵² Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Penelitian Asosiatif, yaitu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Oleh karena itu,

⁵¹ Sudirman et al, *Metodologi Penelitian 1* (Media Sains Indonesia dan Penulis, 2023), 165–66.

⁵² Alfida Tegar Nurani et al., “Perbandingan Kinerja Regresi Decision Tree dan Regresi Linear Berganda untuk Prediksi BMI pada Dataset Asthma,” *Jurnal Sains dan Edukasi Sains* 6, no. 1 (2023): 34.

dalam penelitian ini minimal harus terdapat dua variabel yang akan dihubungkan.⁵³

B. Subjek Penelitian, Populasi dan sampel

1. Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Unit Taba Pingin Lubuklinggau yang menggunakan aplikasi Tring! By pegadaian. Mereka dipilih sebagai subjek karena secara langsung terlibat dalam aktivitas transaksi digital melalui aplikasi Tring! By pegadaian, sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap variabel yang diteliti, yaitu keamanan transaksi, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah. Responden yang dijadikan subjek penelitian adalah nasabah yang telah memiliki akun Tring! By pegadaian dan telah melakukan transaksi, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.

2. Populasi

Populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri dari subjek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik eksklusif yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari lalu ditarik kesimpulannya.⁵⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pengguna aplikasi Tring! By pegadaian pada Pegadaian Taba Pingin Lubuklinggau yang berjumlah 1.193 nasabah. Yang dimaksud dengan nasabah aktif adalah mereka yang tercatat sebagai pengguna aplikasi dan masih melakukan transaksi dalam

⁵³ H.Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Suka-Press Uin Sunan Kalijaga, 2021), 6.

⁵⁴ Sandu Siyoto, *Dasar Methodologi Penelitian* (Literasi Media Publising, 2016), 63.

kurun waktu tiga bulan terakhir. Populasi ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman nyata dalam menggunakan aplikasi Tring! By Pegadaian, sehingga penilaian yang diberikan akan menggambarkan kondisi sesungguhnya terkait tingkat keamanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap layanan aplikasi Tring! By Pegadaian.

3. Sampel

Sampel adalah bagian populasi terjangkau yaitu kelompok individu dengan karakteristik tertentu yang memenuhi kriteria penelitian.⁵⁵ Metode sampling *non probabilistic* ialah metode pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan cara tertentu tanpa mengindahkan probabilitas setiap elemen populasi untuk terpilih menjadi elemen sampel.⁵⁶ Peneliti memilih untuk menggunakan metode *non-probability sampling*, yang artinya proses pengambilan sampel tidak menjamin bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Metode ini dipilih karena seringkali sulit atau tidak mungkin untuk mendapatkan sampel yang sepenuhnya setara dengan populasi yang ada. Purposive sampling merupakan sebuah metode sampling non random sampling dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset.⁵⁷ Cara pengambilan sampel berpedoman di teknik

⁵⁵ Moningkey and Wahyun, *Metodologi Penelitian* (PT RajaGrafindo Persada, 2023), 52.

⁵⁶ Rizka Zulfikar et al, *Metode Penelitian Kuantitatif(Teori, Metode Dan Praktik)* (Widina Media Utama, 2024), 83.

⁵⁷ Ika Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, No. 1 (2021): 34.

Slovin, buat taraf kesalahan 10%. Rumus untuk menghitung dari populasi yang diketahui jumlahnya ialah sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= taraf

Sehingga jumlah sampel yang diteliti berjumlah:

$$\begin{aligned} & \frac{1193}{1 + 1193(0,1^2)} \\ & \frac{1193}{1 + 1193(0,01)} \\ & \frac{1193}{1 + 11,93} \\ & \frac{1193}{12,93} \\ & = 92,26 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, peneliti mengidentifikasi sampel dibulatkan sebanyak 93 nasabah di Pegadaian Taba Pingin.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Menurut Sugiyono, tingkat kesalahan dalam penelitian dapat ditetapkan sebesar 1%, 5%, atau 10% sesuai dengan kebutuhan dan kondisi penelitian.⁵⁸ Oleh karena itu, penggunaan tingkat kesalahan 10% dalam penelitian ini dianggap telah mewakili populasi secara memadai.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2019), 86–87.

C. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama melalui proses kuesioner dan belum mengalami tahapan pengolahan ataupun analisis statistik sebelumnya.⁵⁹ Data primer dikumpulkan langsung dari nasabah pengguna aplikasi Tring! By Pegadaian melalui penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner tersebut berisi sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan tingkat keamanan transaksi, tingkat kepercayaan nasabah, serta tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi.

Data yang diperoleh dari hasil jawaban responden kemudian diolah secara statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian. Penggunaan data primer dinilai tepat karena memberikan informasi yang aktual, relevan, dan sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi pada pengguna aplikasi.

2. Data Skunder

Data sekunder diperoleh dari sumber yang telah tersedia sebelumnya, antara lain sebagai berikut:

1. Literatur dan Referensi

Data yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, artikel, serta berbagai publikasi lain yang berkaitan dengan keamanan transaksi, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah dalam penggunaan

⁵⁹ Sarosa Samiaji, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2021), 40.

layanan digital, khususnya aplikasi Tring! by Pegadaian. Data ini digunakan untuk memperkuat landasan teori, menyusun kerangka pemikiran, serta mendukung perumusan hipotesis yang relevan dengan topik penelitian.

2. Dokumen Internal Pegadaian Taba Pingin

Data yang diperoleh dari Pegadaian Taba Pingin berupa dokumen internal, seperti laporan tahunan, informasi produk, data jumlah pengguna aplikasi Tring!. Meskipun penelitian ini lebih berfokus pada kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring!, data sekunder tersebut digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan, sistem keamanan, dan upaya peningkatan kepercayaan nasabah yang dilakukan oleh Pegadaian Taba Pingin.

D. Instrumen/Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati kondisi, objek, atau peristiwa yang menjadi fokus penelitian. Informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut kemudian dicatat secara lengkap dalam bentuk laporan observasi. Dengan kata lain, observasi adalah aktivitas meninjau suatu proses atau objek untuk merasakan, memahami, dan memperoleh pengetahuan tentang suatu fenomena berdasarkan wawasan yang sudah

dimiliki sebelumnya, sehingga dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk mendukung kelanjutan penelitian.⁶⁰

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah seperangkat pernyataan yang disusun secara terstruktur dan menyeluruh agar dapat dipahami serta dijawab dengan baik oleh responden. Instrumen ini berfungsi sebagai alat utama dalam proses pengumpulan data penelitian. Umumnya, kuesioner terdiri atas beberapa unsur penting, antara lain lembar persetujuan responden (*informed consent*), petunjuk pengisian, serta daftar pertanyaan yang diajukan. Instrumen dengan skala Likert memiliki berbagai tingkatan, yang berkisar dari positif hingga negatif, dan tingkatan ini dijelaskan dalam tabel berikut:⁶¹

Tabel 3.1 Skala Likert

Skor	Simbol	Keterangan
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Baik/ Setuju
3	N	Netral
2	TS	Tidak Baik/Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber : George J. Mouly

c. Dokumentasi

⁶⁰ Putri Adinda Pratiwi et al., “Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL,” *Mutiara : Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah* 2, no. 1 (2023): 135.

⁶¹ Aris Eddy Sarwonoi and Asih Handayan, *Metode Kuantitatif* (Palembang: Unsri Press, 2021), 26.

Studi dokumentasi ialah metode pengumpulan data dengan cara menerima informasi serta data berupa catatan atau gambar yang sudah tersimpan serta berkaitan pada masalah penelitian.⁶²

E. Definisi Operasional

Secara umum penelitian ini dibagi kepada dua jenis variabel yaitu terdiri dari:

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi variabel	Indikator
Keamanan Transaksi (X1)	Keamanan transaksi merupakan kemampuan penyedia layanan daring dalam mengatur dan menjaga perlindungan terhadap data transaksi yang dilakukan oleh pengguna.	Indikator menurut Raman Arasu dan Viswanathan A (2011): 3. Jaminan Keamanan. 4. Kerahasiaan Data.
Kepercayaan Nasabah (X2)	Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bergantung pada pihak lain karena adanya keyakinan terhadap pihak tersebut.	Indikator menurut Aribowo dan Nugroho (2013) : 1. Kesiediaan bertumpu pada penyedia jasa. 2. Keyakinan atas hasil yang dilakukan oleh penyedia jasa. 3. Kesiediaan untuk menerima
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang setelah membandingkan antara	Indikator menurut Irwan (2008) : 1. Perasaan puas terhadap produk dan layanan.

⁶² Sri Yani Kusumastuti, *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif)* (Kota Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 144.

	kinerja suatu produk dengan harapan yang dimilikinya.	2. Pembelian ulang. 3. Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain. 4. Terpenuhinya harapan pelanggan.
--	---	--

F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan proses pengolahan data yang meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan karakteristik responden, penyusunan data dalam bentuk tabulasi untuk seluruh responden, penyajian data pada setiap variabel yang diteliti, serta perhitungan data guna menjawab rumusan masalah dan mendukung penarikan kesimpulan hasil pengujian.

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, yaitu metode statistik yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik data yang telah dikumpulkan tanpa melakukan generalisasi atau penarikan kesimpulan yang berlaku secara luas. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif maupun statistik inferensial sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, untuk mempermudah proses pengolahan dan analisis data, penelitian ini memanfaatkan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Adapun pengujian instrumen penelitian yang dilakukan meliputi sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang bertujuan untuk melihat kevalidan atau kesahihan pada suatu instrumen penelitian. Untuk pengujian validitas mengacu pada sejauh mana instrumen penelitian dalam menjalankan fungsinya. Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Menurut Ghozali uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner, mampu mengukur konstruk atau variabel yang hendak diteliti secara tepat. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila butir-butir pertanyaannya mampu mengungkapkan variabel yang diukur. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, (r hitung $> r$ tabel) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.⁶³

b. Uji Reliabilitas

Colton dan Covert yang dikutip pada jurnal Adhi Kusumastuti dkk menyebutkan bahwa suatu instrumen atau alat ukur dinyatakan reliabel jika bisa menghasilkan data yang konsisten meskipun dipergunakan berulang kali. Dengan kata lain, instrumen dapat dipercaya apabila menunjukkan hasil pengukuran yang stabil dan tetap sama, baik ketika digunakan dalam rentang waktu yang singkat maupun dalam jangka waktu yang lebih panjang. Untuk menilai tingkat reliabilitas data, dapat

⁶³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021), 66.

digunakan nilai *Alpha Cronbach*, di mana suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6.⁶⁴

c. Uji Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengolah data dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan, menyajikan, serta menganalisis data dalam bentuk angka sehingga dapat memberikan gambaran yang sistematis, ringkas, dan jelas mengenai suatu kondisi atau fenomena. Teknik ini meliputi penyajian data melalui tabel dan grafik, serta perhitungan ukuran pemusatan seperti mean, median, dan modus, serta ukuran penyebaran data.⁶⁵

Untuk nilai ketercapaian responden digunakan klasifikasi menurut Siharsimi Arikunto dalam jurnal Vegi Syafda Putra dengan rumus:

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata Skor}}{\text{Nilai Maksimum}} \times 100\%.$$

Rentang nilai untuk nilai capaian responden dibagi menjadi empat kriteria yang dapat dilihat pada tabel di bawah :⁶⁶

Tabel 3.3
Kriteria Capaian Responden

Persentase	Kriteria
81-100	Sangat Baik
61-80	Baik
41-60	Cukup

⁶⁴ Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Deepublish:Yogyakarta, 2020), 88.

⁶⁵ Taruli Rohana Sinaga, *Biostatistik Deskriptif* (Penerbit Yayasan Kita Menulis, 2023), 59.

⁶⁶ Vegi Syafda Putra Et Al., “Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Wisata Alam Air Terjun Pelangai Gadang Dikampung Bendang Nagari Pelangai Gadang Kecamatan Ranah Pesisir Kabupaten Pesisir Selatan,” *Strofor Journal* 7, No. 1 (2023): 157–58.

21-40	Kurang Baik
0-20	Tidak Baik

Siharsimi Arikunto

d. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan Ghozali uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Data yang baik bisa ditinjau dari penyebaran data pada sumbu diagonal. Uji normalitas diuji memakai alat statistik yaitu *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Ketentuan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu jika nilai signifikan atau nilai probabilitas (*Asymsing*) $> 0,05$ maka data terdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai probabilitas (*Asymsing*) $< 0,05$ maka nilai data tidak terdistribusi normal.⁶⁷

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi di antara variabel independen. Apabila variabel-variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar sesamanya sama

⁶⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS...*, 196.

dengan nol.⁶⁸ Adapun pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada kriteria berikut:

H_0 : VIF < 10, menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

H_1 : VIF > 10, menunjukkan bahwa terdapat gejala multikolinearitas.

Jika diperoleh nilai VIF yang seluruhnya kurang dari 10, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas.⁶⁹

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipergunakan untuk mengetahui apakah variance dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda atau tidak. Bila variance dari residual data sama, maka dianggap homoskedastisitas, sedangkan apabila variance berbeda dianggap heteroskedastisitas. salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas ialah dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Bisa dikatakan Heteroskedastisitas apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:⁷⁰

⁶⁸ Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS., 157.

⁶⁹ Effiyaldi Yaldi et al., “Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (Jumanage)* 1, No. 2 (2022): 94.

⁷⁰ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2016), 186–87.

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak menghasilkan pola bergelombang, melebar lalu menyempit, serta melebar kembali
4. Penyebaran titik-titik data tidak menghasilkan pola tertentu.

4. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan suatu model analisis regresi linier yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas (independen) sebagai prediktor terhadap satu variabel terikat (dependen). Dalam literatur berbahasa Inggris, metode ini dikenal dengan istilah *multiple linear regression*. Analisis regresi linier berganda digunakan ketika peneliti bertujuan untuk memprediksi atau menjelaskan perubahan (kenaikan maupun penurunan) pada variabel dependen berdasarkan pengaruh dua atau lebih variabel independen yang berperan sebagai faktor prediktor. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Oleh karena itu, model regresi linier berganda dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan matematis sebagai berikut:⁷¹

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

⁷¹ Nuzwan Sudariana dan Yoedani, "Analisis Statistik Regresi Linier Berganda," *Jurnal Ilmiah Universitas Nusa Putra, Sukabumi*, 2020, 2.

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Keamanan

X₂ = Kepercayaan

a = Konstanta

b₁, b₂, = Koefisien Regresi.

e. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%.

Formulasi hipotesis:

1. H₀: variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y
2. H_a: variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika $p < 0,05$, maka H₀ ditolak.
2. Jika $p > 0,05$, maka H₀ diterima.

Penafsiran:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.⁷²

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk menilai kontribusi keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Apabila nilai signifikansi F kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen, demikian pula sebaliknya. Uji simultan ini juga memanfaatkan analisis Anova sebagai dasar pengujian hipotesis, yang memungkinkan penarikan kesimpulan berdasarkan perbandingan kelompok data dalam model statistik. Keputusan akhir ditentukan melalui nilai F pada tabel Anova dengan tingkat signifikansi 0,05 sebagai acuannya.⁷³

⁷² Nuryadi, "*Dasar-Dasar Statistik Penelitian*". (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), 75-76.

⁷³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*", 8th Ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 96-97.

Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H^0 diterima dan H^1 Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 kecil, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati angka 1, berarti variabel-variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan pada variabel dependen.⁷⁴

Adapun rumus Koefisien determinasi sebagai berikut:⁷⁵

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

⁷⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25 Edisi 9* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 97.

⁷⁵ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), 83-84.

KP = nilai koefisien determinasi.

R^2 = nilai koefisien korelasi.

BAB IV

TEMUAN HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Profil Pegadaian Taba Pingin

Pegadaian Unit Taba Pingin yang berada di wilayah Lubuklinggau merupakan salah satu unit operasional PT Pegadaian (Persero) yang bergerak di bidang jasa keuangan non-bank. Unit ini memiliki peran penting dalam memberikan solusi keuangan yang cepat, mudah, dan aman bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang membutuhkan dana tunai maupun pembiayaan usaha. Kehadiran Pegadaian tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat, tetapi juga mendukung program pemerintah dalam meningkatkan inklusi keuangan serta mengurangi praktik pinjaman ilegal seperti rentenir. Dengan sistem pelayanan yang sederhana dan didukung oleh tenaga kerja profesional, Pegadaian Unit Taba Pingin terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dari berbagai kalangan.

Produk utama yang ditawarkan adalah Kredit Cepat Aman (KCA), yaitu pinjaman dengan sistem gadai menggunakan jaminan barang berharga seperti emas, elektronik, dan kendaraan bermotor. Prosesnya cepat karena hanya melalui penaksiran barang tanpa prosedur rumit seperti di perbankan. Selain itu, terdapat produk Kreasi yang merupakan kredit

angsuran bagi pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan, sehingga nasabah tetap dapat menggunakan kendaraannya untuk menjalankan usaha. Pegadaian juga menyediakan produk Arrum yang berbasis syariah, yaitu pembiayaan dengan prinsip gadai sesuai hukum Islam tanpa unsur riba, yang biasanya menggunakan jaminan emas atau kendaraan.⁷⁶

Di bidang investasi, Pegadaian memiliki produk Tabungan Emas yang memungkinkan masyarakat menabung emas secara bertahap dengan nominal kecil, sehingga cocok bagi semua kalangan. Selain itu, terdapat produk Mulia yang memberikan fasilitas pembelian emas batangan secara tunai maupun angsuran sebagai investasi jangka panjang yang aman. Tidak hanya itu, Pegadaian juga menyediakan produk Arrum Haji, yaitu pembiayaan syariah yang membantu masyarakat memperoleh porsi haji. Dalam produk ini, nasabah dapat menjaminkan emas untuk mendapatkan pembiayaan yang digunakan sebagai setoran awal pendaftaran haji di Kementerian Agama Republik Indonesia. Dengan demikian, nasabah bisa langsung memperoleh nomor porsi haji meskipun belum memiliki dana penuh, sehingga dapat masuk dalam antrean keberangkatan haji lebih awal.

Selain pembiayaan haji, Pegadaian juga berperan dalam mendukung program pemerintah melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). KUR di Pegadaian merupakan fasilitas pinjaman dengan bunga rendah

⁷⁶Sahabat Pegadaian, “Pegadaian Taba Pingin,” Website, 2025, <https://sahabat.pegadaian.co.id/lokasi-cabang/pegadaian-upc-tabu-pingin>, Diakses pada 7 april 2026.

yang ditujukan bagi pelaku UMKM untuk mengembangkan usahanya. Program ini memberikan kemudahan akses modal dengan persyaratan yang relatif ringan dibandingkan pinjaman konvensional, sehingga sangat membantu masyarakat dalam meningkatkan produktivitas dan pendapatan usaha. Dengan adanya KUR, pelaku usaha kecil dapat memperluas usahanya tanpa terbebani biaya pinjaman yang tinggi.

Dengan berbagai produk seperti gadai, Kreasi, Arrum, Tabungan Emas, Mulia, Arrum Haji, dan KUR, Pegadaian Unit Taba Pingin tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pembiayaan, tetapi juga sebagai mitra masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Pegadaian berperan aktif dalam membantu permodalan usaha, menyediakan sarana investasi, serta memfasilitasi kebutuhan spiritual masyarakat seperti ibadah haji. Melalui pelayanan yang profesional dan terpercaya, Pegadaian terus berkomitmen menjadi lembaga keuangan pilihan utama yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat di Lubuklinggau dan sekitarnya.⁷⁷

2. Visi

Menjadi lembaga keuangan non-bank terpercaya yang memberikan solusi keuangan berbasis gadai dan layanan keuangan lainnya secara cepat, aman, dan mudah bagi masyarakat.

⁷⁷Sahabat Pegadaian, “Berinvestasi,” Website, 2026, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/investasi/cerdas-berinvestasi>, Diakses pada 7 April 2026.

3. Misi

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan keamanan transaksi.
2. Menyediakan produk dan layanan keuangan yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Meningkatkan kepercayaan nasabah melalui transparansi dan profesionalisme dalam setiap layanan.
4. Mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui akses pembiayaan yang mudah dan terjangkau.
5. Mengembangkan layanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah.

4. Tujuan

1. Memberikan solusi keuangan yang cepat dan tepat bagi masyarakat.
2. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
3. Memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat luas.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Pegadaian.
5. Mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui layanan pembiayaan yang aman dan terpercaya.

B. Temuan Hasil Penelitian

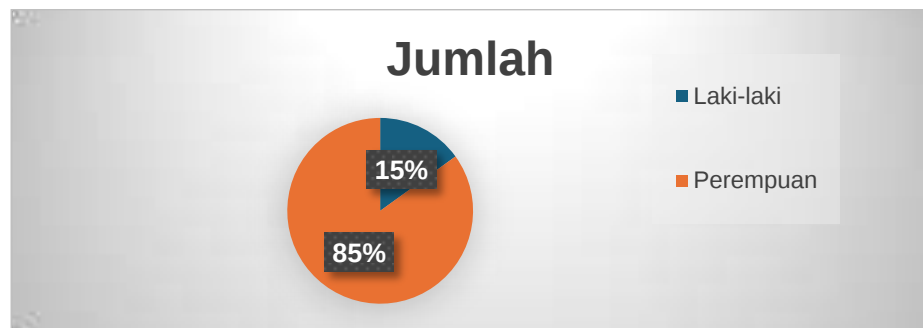
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh responden merupakan nasabah yang telah memiliki dan menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian serta telah melakukan transaksi minimal sebanyak tiga kali, sehingga dapat dikategorikan sebagai pengguna yang aktif dan berpengalaman. Dengan jumlah responden sebanyak 93 orang, kondisi ini mengindikasikan bahwa data yang diperoleh berasal dari individu yang telah memahami fitur, sistem, dan mekanisme transaksi dalam aplikasi secara cukup baik. Pengalaman penggunaan yang berulang tersebut memungkinkan responden untuk menilai secara lebih objektif terkait aspek keamanan transaksi dan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

a. Jenis Kelamin Responden

Gambar 4.1

Jenis Kelamin Responden

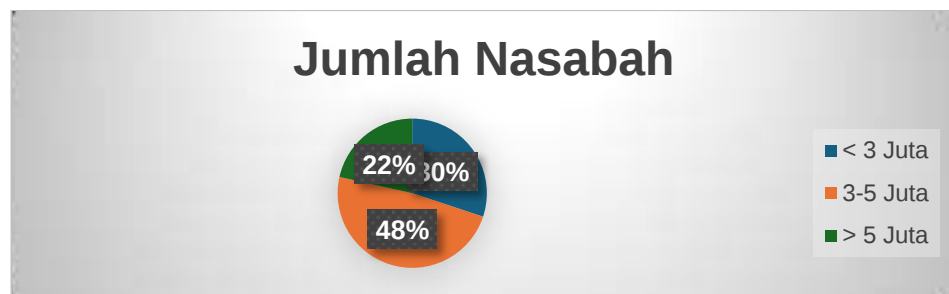


Sumber : Data yang diolah, 2026

Berdasarkan data dari 93 responden, terdapat 14 laki-laki (15%) dan 79 perempuan (85%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan aplikasi Tring! By Pegadaian.

b. Pendapatan Responden

Gambar 4.2
Jenis Pendapatan Responden

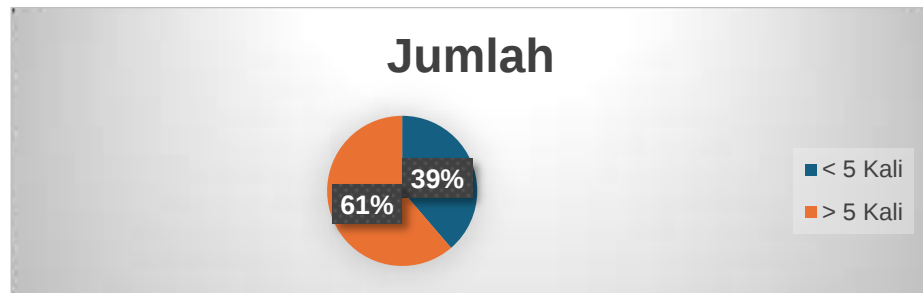


Sumber : Data yang diolah, 2026

Berdasarkan gambar diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas nasabah berada pada kelompok pendapatan 3–5 juta dengan persentase sebesar 48%. Selanjutnya, nasabah dengan pendapatan kurang dari 3 juta sebesar 30%, sedangkan nasabah dengan pendapatan lebih dari 5 juta sebesar 22%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah dalam penelitian ini memiliki tingkat pendapatan menengah, yaitu pada kisaran 3–5 juta per bulan.

c. Banyak Pemakaian

Gambar 4.3
Banyak Pemakaian Responden



Sumber : Data yang diolah, 2026

Berdasarkan gambar diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki frekuensi penggunaan lebih dari 5 kali dengan persentase sebesar 61%. Sementara itu, responden yang memiliki frekuensi penggunaan kurang dari 5 kali sebesar 39%. Kesimpulannya, mayoritas responden dalam penelitian ini sering menggunakan layanan atau aplikasi tersebut.

2. Analisis instrument penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas menggambarkan sejauh mana ketepatan dan keakuratan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, sehingga data tersebut mampu mencerminkan apa yang seharusnya diukur dalam penelitian.⁷⁸

⁷⁸ Dodiet aditiya setyawan, *Petunjuk Pratikum Uji Normalitas Dan Homogenitas Data Dengan Spss* (tahta media, 2021), 299.

Validitas adalah ukuran untuk menilai apakah instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid jika hasilnya sesuai dengan tujuan pengukuran. Namun, validitas tidak bersifat tetap karena bisa berbeda tergantung waktu dan tempat, sehingga perlu diuji terlebih dahulu.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Nilai r tabel diperoleh dari $df = n - 2$, sedangkan r hitung dari corrected item-total correlation.

Kriteria Keputusan:

1. r hitung $>$ r tabel artinya valid
2. r hitung $<$ r tabel artinya tidak valid.⁷⁹

Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini (n) Adalah jumlah sampel. Suatu indikator dapat dinyatakan valid jika $df = 93-2 = 91$ dan $\alpha = 0,05$ maka r_{tabel} 0,172 dengan ketentuan sebagai berikut :

1.) Uji Validitas Keamanan Transaksi

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Keamanan Transaksi (X1)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,698	0,172	Valid
X1.2	0,787	0,172	Valid
X1.3	0,743	0,172	Valid
X1.4	0,758	0,172	Valid

⁷⁹ Riyanto Slamet and Agis Andhita hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Grup penerbit Cv Budi Utama, 2020), 63-64.

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 4.1, seluruh 4 item pernyataan variabel keamanan transaksi (X1) dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $< 0,05$ dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,172) dari 93 responden.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,780	0,172	Valid
X2.2	0,748	0,172	Valid
X2.3	0,795	0,172	Valid
X2.4	0,783	0,172	Valid
X2.5	0,745	0,172	Valid
X2.6	0,701	0,172	Valid

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, seluruh 6 item kuesioner kepercayaan nasabah (X2) dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r_{hitung} dari 93 responden lebih besar dari r_{tabel} (0,172).

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,710	0,172	Valid
Y2	0,708	0,172	Valid
Y3	0,594	0,172	Valid
Y4	0,776	0,172	Valid
Y5	0,575	0,172	Valid
Y6	0,685	0,172	Valid
Y7	0,692	0,172	Valid
Y8	0,727	0,172	Valid

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, seluruh item kuesioner kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi setiap item lebih kecil dari 0,05 dan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,172) berdasarkan data 93 responden.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada seluruh item kuesioner berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *tersebut* lebih besar dari 0,60 kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika kurang dari 0,60, kuesioner dianggap tidak reliabel.⁸⁰

⁸⁰ Permata Ria Intran And Pratama Satria Artha, Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt.Dua Kuda Indonesia, *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11, No. 1 (2021): 43.

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai hitung <i>alpha Cronbach</i>	Keterangan
Keamanan Transaksi (X1)	0,732 > 0,60	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,852 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,838 > 0,60	Reliabel

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, nilai koefisien *Cronbach's Alpha* keempat variabel > 0,60. Dengan demikian, seluruh item pernyataan untuk variabel independen dan dependen dinyatakan reliabel.

c. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data yang diperoleh dari responden. Statistik deskriptif menyajikan data dalam bentuk nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi sehingga memudahkan peneliti dalam memahami karakteristik data penelitian.⁸¹

Tabel 4.5
Hasil Uji Analisis Deskriptif (X1)

Item	Skor	Mean	TCR%	Kategori
P1	357	3.83	76.6	Baik
P2	370	3.97	79.5	Baik
P3	367	3.94	78.8	Baik
P4	354	3.80	76.2	Baik

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2026

⁸¹ Putu Gede Subhaktiyasa et al., "Penerapan Statistik Deskriptif: Perspektif Kuantitatif dan Kualitatif," *Emasains : Jurnal Edukasi Matematika dan Sains* 14, no. 1 (2025): 97.

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada variabel keamanan transaksi, dapat diketahui bahwa nilai TCR tertinggi terdapat pada item pernyataan *“Saya merasa aman saat melakukan transaksi pembiayaan melalui aplikasi Tring! by Pegadaian”* dengan nilai TCR sebesar 79,5% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup aman dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Sedangkan nilai TCR terendah terdapat pada item pernyataan *“Informasi transaksi saya di aplikasi Tring! by Pegadaian bersifat rahasia dan aman”* dengan nilai TCR sebesar 76,2% yang juga berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun responden menilai kerahasiaan informasi transaksi sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa responden yang belum sepenuhnya yakin terhadap keamanan informasi tersebut.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persepsi responden terhadap keamanan transaksi pada aplikasi Tring! by Pegadaian berada pada kategori cukup baik, dengan aspek rasa aman dalam bertransaksi menjadi yang paling tinggi, sementara aspek kerahasiaan informasi transaksi masih menjadi yang paling rendah dan perlu ditingkatkan.

Tabel 4.6
Hasil Uji Analisis Deskriptif (X2)

Item	Skor	Mean	TCR%	Kategori
P1	373	4.01	80.2	Baik
P2	358	3.84	76.8	Baik
P3	364	3.91	78.2	Baik
P4	367	3.94	78.8	Baik
P5	366	3.93	78.6	Baik
P6	369	3.96	79.2	Baik

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada variabel kepercayaan, dapat diketahui bahwa nilai TCR tertinggi terdapat pada item pernyataan *“Saya bersedia mengandalkan aplikasi Tring! By Pegadaian dalam melakukan transaksi digital”* dengan nilai TCR sebesar 80,2% yang dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kesediaan yang tinggi untuk bergantung pada aplikasi Tring! by Pegadaian dalam melakukan transaksi.

Sedangkan nilai TCR terendah terdapat pada item pernyataan *“Saya merasa yakin untuk mempercayakan transaksi saya kepada aplikasi Tring! by Pegadaian”* dengan nilai TCR sebesar 76,8% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun responden sudah cukup percaya, masih terdapat sebagian responden yang

belum sepenuhnya yakin dalam mempercayakan transaksi mereka kepada aplikasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepercayaan responden terhadap aplikasi Tring! by Pegadaian berada pada kategori cukup baik hingga baik, dengan aspek kesediaan mengandalkan aplikasi menjadi yang paling tinggi, sementara aspek keyakinan dalam mempercayakan transaksi masih menjadi yang paling rendah dan perlu ditingkatkan.

Tabel 4.7
Hasil Uji Analisis Deskriptif (Y)

Item	Skor	Mean	TCR%	Kategori
P1	342	3.67	73.4	Baik
P2	343	3.68	73.6	Baik
P3	353	3.79	75.8	Baik
P4	324	3.48	69.6	Baik
P5	352	3.78	75.6	Baik
P6	340	3.65	73.1	Baik
P7	349	3.75	75.0	Baik
P8	338	3.63	72.6	Baik

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada variabel kepuasan nasabah, dapat diketahui bahwa nilai TCR tertinggi terdapat pada item pernyataan “Pengalaman saya menggunakan

aplikasi Tring! by Pegadaian menyebabkan saya kembali melakukan transaksi berikutnya” dengan nilai TCR sebesar 75,8% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang setelah menggunakan aplikasi tersebut.

Sedangkan nilai TCR terendah terdapat pada item pernyataan *“Ketika membutuhkan layanan pegadaian, saya akan kembali menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian”* dengan nilai TCR sebesar 69,6% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun responden cukup puas, namun masih terdapat sebagian yang belum sepenuhnya menjadikan aplikasi sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi di masa mendatang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian berada pada kategori cukup baik, dengan aspek pengalaman yang mendorong pembelian ulang menjadi yang paling tinggi, sementara aspek loyalitas untuk selalu kembali menggunakan aplikasi masih menjadi yang paling rendah dan perlu ditingkatkan.

d. Uji Asumsi Klasik

1.) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan data variabel berdistribusi normal. Dalam analisis regresi, model yang baik memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Pengujian dapat dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, di mana data dinyatakan normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari $\alpha = 0,05$.⁸²

Tabel 4.8

**Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirov Test**

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61373888
Most Extreme Differences	Absolute	.039
	Positive	.038
	Negative	-.039
Test Statistic		.038
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

⁸² Mintarti indartini and mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Kolerasi Dan Regresi Liniear Berganda* (Penerbit : Lakeisah, 2024), 9.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat dari *Asymp.Sig* (2-tailed) $200^{c.d}$. Apabila dibandingkan dengan nilai probabilitas (*Asymp.Sig*) $> 0,05$, maka keamanan transaksi, kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tring! berdistribusi normal.

2.) Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai hubungan antar variabel independen dalam suatu model regresi. Jika terdapat korelasi yang sangat tinggi antara variabel-variabel bebas, maka hal tersebut menunjukkan adanya gejala multikolinearitas, di mana satu variabel independen sudah cukup mewakili variabel lainnya dalam menjelaskan model regresi.⁸³

Gejala multikolinearitas tidak terjadi jika nilai *tolerance* $> 0,100$ dan *VIF* $< 10,00$. Sebaliknya, gejala tersebut terjadi jika nilai *tolerance* $< 0,100$ dan *VIF* $> 10,00$.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolerasi
Coefficients^a

⁸³ Syofian siregar, *Statistika Parametetik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Muanl Dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 405.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.922	2.695		1.084	.281		
Keamanan Transaksi	.709	.138	.378	5.143	.000	.961	1.041
Kepercayaan	.661	.087	.555	7.562	.000	.961	1.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

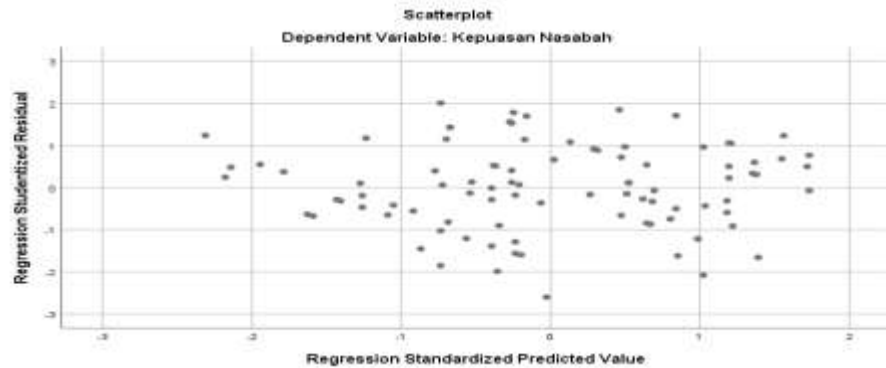
Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa variabel Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Nasabah memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,961 dan nilai VIF sebesar 1,041. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* > 0,100 dan nilai VIF < 10,00. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Kondisi heteroskedastisitas terjadi apabila varians pada variabel dalam model regresi tidak konstan atau berbeda-beda.

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Gambar 4.10 menunjukkan titik-titik pada scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk menganalisis kepuasan nasabah berdasarkan variabel keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah.

4.) Regresi Liner Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta menentukan variabel yang paling dominan.⁸⁴

Tabel 4.10
Uji Linear Berganda Kepuasan Nasabah
Coefficients^a

⁸⁴ Inda Hari utari, “Pengaruh Pengetahuan Riba Dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah” (Skripsi, Iain Curup, 2022), 66.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.922	2.695		1.084	.281
Keamanan Transaksi	.709	.138	.378	5.143	.000
Kepercayaan	.661	.087	.555	7.562	.000

d. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diuraikan persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 2,922 + 0,709X_1 + 0,661X_2 + e$$

Keterangan:

1. X_1 = Keamanan Transaksi
2. X_2 = Kepercayaan Nasabah
3. Y = Variabel dependen

Nilai konstanta (α) menunjukkan angka positif sebesar 2,922. Dengan demikian, apabila variabel Keamanan Transaksi (X_1) dan Kepercayaan Nasabah (X_2) tidak mengalami perubahan atau bernilai konstan, maka Kepuasan Nasabah (Y) tetap berada pada nilai sebesar 2,922.

Koefisien regresi untuk variabel Keamanan Transaksi (X_1) memiliki nilai positif sebesar 0,709. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada keamanan transaksi akan meningkatkan

kepuasan nasabah sebesar 0,709. Tanda positif tersebut menunjukkan adanya hubungan yang searah antara keamanan transaksi dengan kepuasan nasabah.

Selanjutnya, koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan Nasabah (X2) juga bernilai positif sebesar 0,661. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada kepercayaan nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,661. Tanda positif ini mengindikasikan bahwa kepercayaan nasabah memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan nasabah.

e. Uji Hipotesis

1. Uji t (parsial)

Uji T digunakan untuk mengukur pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 atau tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).⁸⁵

Tabel 4.11
Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

⁸⁵ Amanda Balqis et al, “Pengaruh Kopensasi Finansial Dan Non-Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar,” *Jurnal Maneksi* 12, no.2 (2023), 390.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.922	2.695		1.084	.281
KeamananTransaksi	.709	.138	.378	5.143	.000
Kepercayaan	.661	.087	.555	7.562	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berikut hasil uji parsial (uji t) berdasarkan hasil pada tabel di atas sebagai berikut:

1. Uji hipotesis pengaruh keamanan transaksi, berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa hipotesis pertama yaitu t hitung sebesar 5,143 > t tabel 1,662 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa variabel keamanan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Uji hipotesis pengaruh kepercayaan nasabah, berdasarkan hasil dari uji t diketahui bahwa hipotesis kedua yaitu t hitung sebesar 7,562 > t tabel 1,662 serta nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi linier berganda secara keseluruhan. Selain uji t parsial, uji F diperlukan untuk menganalisis kontribusi variabel independen secara bersama-sama terhadap model.⁸⁶ Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan sampel (n) sebanyak 93 dengan 2 variabel independen (k), sehingga $df_1 = 2$ dan $df_2 = 90$. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,10.

Tabel 4.12
Uji F (Simultan)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1375.358	2	687.679	51.514	.000 ^b
	Residual	1201.438	90	13.349		
	Total	2576.796	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan , Keamanan Transaksi

Sumber : data yang diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 51,514 dengan nilai

⁸⁶ Aditya Wardhana, *Regresi Linier Sederhana Dan Berganda* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024), 73.

signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan transaksi (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Selain itu, nilai *sum of squares* pada regresi sebesar 1375,358 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 1201,438 dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yaitu keamanan transaksi dan kepercayaan secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Maka dapat dinyatakan bahwa H3 diterima.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dalam regresi berganda, nilai koefisien determinasi diperoleh dari kuadrat koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen.⁸⁷

⁸⁷ Aditya Wardhana, *Regresi Linier Sederhana Dan Berganda*, 72.

Tabel 4.13
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.523	3.65367

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan Transaksi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah SPSS, 2026

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,534. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen (keamanan transaksi dan kepercayaan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) dengan kontribusi sebesar 53,4%.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Keamanan Transaksi (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil olah data SPSS menunjukkan bahwa keamanan transaksi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan nilai koefisien 0,709. Berdasarkan uji t, diperoleh nilai sebesar 5,143 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H1 diterima.

Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S An-Nisa 58 :

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”*.⁸⁸

Ayat ini mengandung makna pentingnya menjaga amanah dan memberikan rasa aman kepada pihak lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa' ayat 58 yang memerintahkan untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya. Dalam konteks layanan digital, perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi merupakan bentuk amanah yang harus dijaga oleh penyedia layanan. Semakin baik keamanan yang diberikan oleh aplikasi Tring! by Pegadaian, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik sistem keamanan transaksi yang diterapkan pada aplikasi Tring! By Pegadaian, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Keamanan transaksi menjadi faktor penting karena mampu memberikan rasa aman dalam melakukan aktivitas keuangan digital, terutama dalam menjaga kerahasiaan data dan menghindari risiko penyalahgunaan informasi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menggunakan TCR (Tingkat Capaian Responden), diperoleh bahwa pernyataan dengan nilai TCR tertinggi pada variabel keamanan transaksi adalah pada indikator jaminan keamanan, yaitu *“Saya merasa aman saat melakukan transaksi*

⁸⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. An-Nisa' (4):

pembiayaan melalui aplikasi Tring! by Pegadaian.” Dengan nilai 79.5 (cukup baik), hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasakan keamanan yang baik dalam bertransaksi.

Hasil ini sejalan dengan teori *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dalam penelitian Ibnu Zaki Abdillah And Hanifa Nur Fadhilla yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna.⁸⁹ Dalam hal ini, keamanan transaksi yang baik mampu memenuhi ekspektasi nasabah sehingga meningkatkan kepuasan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Niswatun Sakinah yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti semakin tinggi tingkat keamanan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.⁹⁰

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik jaminan keamanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil olah data SPSS, kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hubungan ini

⁸⁹ Ibnu Zaki Abdillah And Hanifa Nur Fadhilla, “Pengaruh Perceived Usefulness, Confirmation, Dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Penggunaan Fitur Live Streaming Shopee Eiger,” *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)* 15, No. 01 (2026): 310.

⁹⁰ Sakinah, “Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Bank Syariah Indonesia.” (Skripsi:Uin Datokarama), 2024:119.

memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,661. Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien 7,562 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H2 diterima.

Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji!) Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki”*.⁹¹

Maksud janji di sini adalah janji kepada Allah Swt. untuk mengikuti ajaran-Nya dan janji kepada manusia dalam muamalah. Ayat ini memerintahkan setiap orang beriman untuk menepati segala bentuk janji, kesepakatan, akad, dan komitmen yang telah dibuat. Dalam Islam, memenuhi janji merupakan kewajiban yang mencerminkan kejujuran, amanah, dan tanggung jawab. Sebaliknya, mengingkari janji dapat merusak kepercayaan dan hubungan antar manusia.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi Tring! By Pegadaian, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan nasabah terhadap keandalan sistem, kredibilitas perusahaan, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan.

⁹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Maidah' (5): 1.

Berdasarkan hasil TCR, pernyataan dengan nilai tertinggi pada variabel kepercayaan nasabah adalah pada indikator kesediaan bertumpu pada penyedia jasa, yaitu “*Saya bersedia mengandalkan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam melakukan transaksi digital.*” Dengan nilai 80.2 (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan oleh Kotler dan Keller dalam jurnal Aryanto Nur and Ridwan Izza Aditya yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan.⁹² Ketika nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi, maka ekspektasi terhadap layanan akan terpenuhi sehingga menciptakan kepuasan.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Muhammad Sony Zakiyuddin Arif dengan judul *Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan* yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹³ Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

⁹² Aryanto Nur and Ridwan Izza Aditya, “Pengaruh Sistem Informasi Pada Jasa Pengiriman Barang,” *Journal Of Informatics And Busisnes* 01, no. 02 (2023): 392.

⁹³ Mohammad Sony Zakiyuddin Arif, “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian,” *Jurnal Ilmu Manajemen(Jim)* 8, No. 2 (2020): 592.

Tingginya tingkat kepercayaan menunjukkan bahwa nasabah meyakini keandalan sistem dan kredibilitas Pegadaian, sehingga ekspektasi mereka terhadap layanan terpenuhi.

3. Pengaruh Keamanan Transaksi (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan nilai F sebesar 51,514 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan kepuasan nasabah. Meskipun masing-masing variabel memiliki pengaruh secara parsial, secara keseluruhan keamanan transaksi dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka dapat dinyatakan bahwa H3 diterima.

Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,534 yang menunjukkan bahwa sebesar 53,4% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Sedangkan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Keamanan memberikan rasa aman, sedangkan kepercayaan memperkuat keyakinan terhadap layanan.

Jika dilihat dari hasil TCR pada variabel kepuasan nasabah, pernyataan dengan nilai tertinggi adalah pada indikator pembelian ulang, yaitu *“Pengalaman saya menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian*

menyebabkan saya kembali melakukan transaksi berikutnya.” Dengan nilai 75.8 (Cukup baik). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum nasabah telah merasakan manfaat, kenyamanan, dan keamanan dalam menggunakan aplikasi.

Hal ini sesuai dengan teori Pramesti dan Waluyo serta Tjiptono dalam jurnal Shella Oktaviani dkk yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja produk mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.⁹⁴ Selain itu, menurut Kotler dan Keller dalam jurnal Agnes Dwi Wulandari kepuasan merupakan hasil evaluasi antara harapan sebelum penggunaan dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan.⁹⁵

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Arnoldus Yansen Dolle dkk yang menyatakan bahwa keamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹⁶

Dengan demikian, kombinasi antara keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah terbukti mampu meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Semakin tinggi tingkat keamanan dan kepercayaan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tring! By pegadaian.

⁹⁴ Oktaviani et al., “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Lunica.”, *Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3-4.

⁹⁵ Agnes Dewi Wulandari and Agung Abdullah, “Membangun Kepuasan Nasabah : Studi Pelayanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan dalam Bank Syariah Digital dan Non-Digital.”, *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 2025, 45.

⁹⁶ Dolle et al., “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah.”, *Scientific Journal Of Management and Business: SJMB*, 2025, 49.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian berjudul "Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Tring! by Pegadaian" menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 5,143 lebih besar dari t tabel 1,662 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keamanan transaksi yang diberikan, seperti perlindungan data pribadi, keamanan sistem, dan jaminan transaksi, maka akan meningkatkan rasa aman dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan. Rasa aman tersebut pada akhirnya akan berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7,562 lebih besar dari t tabel 1,662 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kepercayaan nasabah terbentuk dari pengalaman penggunaan layanan yang baik, konsistensi pelayanan, serta transparansi informasi yang diberikan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Selain itu, kepercayaan nasabah juga menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan dibandingkan dengan keamanan transaksi.

3. Keamanan transaksi dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 51,514 lebih besar dari F tabel 3,10 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,534 menunjukkan bahwa sebesar 53,4% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan/penyedia layanan, Perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas keamanan transaksi, seperti memperkuat sistem keamanan digital, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta meningkatkan perlindungan terhadap risiko kejahatan siber. Selain itu, perusahaan juga perlu meningkatkan kepercayaan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang konsisten, transparan, dan responsif terhadap keluhan nasabah. Dengan meningkatkan kedua aspek tersebut, diharapkan kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

2. Bagi nasabah, nasabah diharapkan lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi, seperti menjaga kerahasiaan data pribadi, tidak membagikan informasi penting kepada pihak yang tidak bertanggung jawab, serta menggunakan layanan secara bijak. Dengan demikian, nasabah dapat meminimalisir risiko yang mungkin terjadi dan tetap merasakan keamanan serta kenyamanan dalam bertransaksi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, fitur layanan, maupun faktor lainnya. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda atau jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Ibnu Zaki, And Hanifa Nur Fadhilla. "Pengaruh Perceived Usefulness, Confirmation, Dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Penggunaan Fitur Live Streaming Shopee Eiger." *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)* 15, No. 01 (2026).
- Abidah, Farah Alya, And Basuki Rachmat. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya." *Jbb(Journal Of Business & Banking)* 14, No. 2 (2025).
- Afifah, Winda Nur, And Awalia Latifa Mayda Ikrimah. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee." *Jpekbm (Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, Dan Manajemen)* 7, No. 2 (2023).
- Amanda Balqis Et Al. ""Pengaruh Kopensasi Finansial Dan Non-Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Kcp Syariah Simpang Kayu Besar." *Jurnal Maneksi* 12 (2023).
- Amelia. "Peran Pegadaian Sebagai Lembaga Keuangan Non-Perbankan Dalam Penyaluran Pembiayaan Kepada Masyarakat." *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan* 14, No. 1 (2024).
- Aminin, Rista Izza. "Analisis Implementasi Teknologi Blockchain Dalam Meningkatkan Transparansi, Efisiensi, Dan Keamanan Transaksi Keuangan Perbankan Syariah Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah : Aiconomia* 3, No. 2 (2024).
- Andyani, Syaffa Aulia, And Tiara Turay. "Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana." *Journal Of Business Economics And Management* 1, No. 3 (2025).
- Arif, Mohammad Sony Zakiyuddin. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian." *Jurnal Ilmu Manajemen(Jim)* 8, No. 2 (2020).

- Arif, Mohammad Sony Zakiyuddin. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian." *Jurnal Ilmu Manajemen(Jim)* 8, No. 2 (2020).
- Aseandi, Riski. "Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Cab. Meureudu Aceh." *Jurnal Wahana Inovasi* 9, No. 1 (2020).
- Budiman, Fathan. "Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali." *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, No. 05 (2020).
- Darmawan, Didit, And Arif Rachman Putra. "Pengalaman Pengguna, Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Pembelian Online Secara Impulsif." *Relasi : Jurnal Ekonomi* 18, No. 1 (2022).
- Disi Adani, Khairana et Al., Pengaruh Keamanan Transaksi, Kepercayaan Konsumen, dan Kemudahan Akses Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal of capital markets and banking* 14, no.1 (2026)
- Dolle, Arnoldus Yansen, Rafael Octavianus Byre, And Santy Permata Sari. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Pt. Pegadaian Syariah." *Scientific Journal Of Management And Business:Sjmb* 5, No. 1 (2025).
- Eddy Sarwonoi, Aris, And Asih Handayan. "*Metode Kuantitatif*". Palembang: Unsri Press, 2021.
- Ghozali, Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- Ghozali, Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Imb Spss 25 Edisi 9*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Ghozali, Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*", 8th Ed". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Hafni Sahir, Syafrida. "*Metodologi Penelitian*". Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.

- Hari Utari, Inda. *“Pengaruh Pengetahuan Riba Dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah”*. Skripsi, Iain Curup. 2022.
- Indartini, Mintarti, And Mutmainah. *“Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Kolerasi Dan Regresi Liniear Berganda”*, 9. Penerbit : Lakeisah, 2024.
- Indrawan, Rully. *“Metodologi Penelitian”*. Pt Refika Aditama, 2014.
- Iqbal, Muhammad. *“Peran Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Hubungan Nasabah Pegadaian”*. Tesis Universitas Gajah Mada. 2024.
- Ismi aulia, Afifah. *“pengaruh keamanan, kepercayaan, dankemudahan dalam menggunakan tring! terhadap minat nasabah pada produk tabungan emas (studi di pegadaian syariah cps a yani jember)”*. Skripsi Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2026.
- Isnaini, Muhammad, Muhammad Win Afgani, Al Haqqi, And Ilham Azhari. *“Teknik Analisis Data Uji Normalitas.” Jurnal Cendekia Ilmiah*, (2025).
- Judijanto, Loso, Rina Destiana, Eko Sudarmanto, Ida Ayu Putri Suprapti, And Iwan Harsono. *“Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, Dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital.” Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science* 3, No. 01 (2024).
- Karnawijaya, Ning, And Siti Rokhaniyah. *“Pegadaian Digital Service.” Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, No. 3 (2021).
- Karwur, Hanna S. L., Maryam Mangantar, And Mirah H. Rogi. *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Pegadaian Upc Tumpaan Di Desa Pinamorongan.” Jurnal Emba* 10, No. 4 (2022).
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. An-Nisa' (4): 58
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Maidah' (5): 1.

- Kurnianingsih, Asih, And Muhammad Rifqi Hidayat. "Faktor Keamanan Transaksi Dan Persepsi Resiko Dalam Memutuskan Penggunaan Layanan Perbankan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah." *Jurnal Manajemen Dan Retail* 1, No. 02 (2021).
- Kusuma Wardani, Rahmaniah. "*Pengaruh Kepercayaan Dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd) (Studi Kasus Pada Pt Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)*". Skripsi Uin Syahada Padangsidempuan. 2024.
- Kusumastuti, Adhi. "*Metode Penelitian Kuantitatif*". Deepublish:Yogyakarta, 2020.
- Lailah, Nur. "*Lembaga Keuangan Islam Non Bank*". Sidoarjo: Iain Sunan Ampel Press, 2018.
- Lestari, Yuyun Juwita, And Iza Hanifuddin. "Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa Dsn-Mui." *Jurnal Hukum Ekonomi Islam:Jhei* 5, No. 2 (2021).
- March Dhearni, Nanda, And Faadhil. "Factors Affecting Consumer Satisfaction." *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)* 7, No. 3 (2025).
- Masakazu, Kadek. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Terbuka Dengan Trust Sebagai Intervening." *Journal Of Innovation Research And Knowledge* 1, No. 10 (2022).
- Meilani, Any, And Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 3 (2022).
- Moningkey, And Wahyun. "*Metodologi Penelitian*". Pt Rajagrafindo Persada, 2023.
- Nabila Annisa Rahmadhani Siregar And Muhammad Irwan Padli Nasution. "Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Pegadaian Cp. Medan Utama." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi* 2, No. 1 (2023).
- Nikmah, Raudatul, And Fatkhul Sani Rohana. "Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian Upc Segiri Cabang Samarinda." *Madaniya* 6, No. 4 (2025).

- Nur, Aryanto, And Ridwan Izza Aditya. "Pengaruh Sistem Informasi Pada Jasa Pengiriman Barang." *Journal Of Informatics And Busisnes* 01, No. 02 (2023).
- Nurani, Alfida Tegar, Adi Setiawan, And Bambang Susanto. "Perbandingan Kinerja Regresi Decision Tree Dan Regresi Linear Berganda Untuk Prediksi Bmi Pada Dataset Asthma." *Jurnal Sains Dan Edukasi Sains* 6, No. 1 (2023).
- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, And Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, No. 1 (2020).
- Nuryadi. "*Dasar-Dasar Statistik Penelitian*". 1st Ed. Yogyakarta: Sibuku Media, 2017.
- Oktaviani, Shella, Eso Hernawan, And Universitas Buddhi Dharma. "Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Lunica." *Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 1, No. 3 (2022).
- Pegadaian, Sahabat. "Apa Itu Tring! Bypegadaian." 2025. Juga dapat diunduh pada <https://Sahabat.Pegadaian.Co.Id/Artikel/Edukasi/Apa-Itu-Tring-By-Pegadaian>.
- Pegadaian, Sahabat. "Berinvestasi." Website, 2026. Juga dapat diunduh pada <https://Sahabat.Pegadaian.Co.Id/Artikel/Investasi/Cerdas-Berinvestasi>.
- Pegadaian, Sahabat. "Pegadaian Taba Pingin." Website, 2025. Juga dapat diunduh pada <https://Sahabat.Pegadaian.Co.Id/Lokasi-Cabang/Pegadaian-Upc-Taba-Pingin>.
- Pitoi, Chinvia D., Johny R. E. Tampi, And Aneke Y. Punuindoong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado." *Jurnal Productivity* 2, No. 1 (2021).
- Prisfita, Ayu Winda, Nina Woelan Soebroto, And Septian Yudha Kusuma. "Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service

- (Pds) Pada Pt Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta.” *Simposium Nasional Perbankan Akuntansi dan Keuangan:Simpatik*, (2023).
- Prisfita, Ayu Winda, Nina Woelan Soebroto, And Septian Yudha Kusuma. “Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Pt Pegadaian Kantor Cabang Ngupasan Yogyakarta.” *Simposium Nasional Perbankan Akuntansi Dan Keuangan:Simpatik*, (2023).
- Putra, Mahatmana Krisna Herduna, Destina Paningrum, Rusnandari Retno Cahyani, And M. Si. “Tingkat Keamanan Dan Kemudahan Transaksi Pada Toko Offline Terhadap Keputusan Pembelian Action Figure Original.” *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, No. 1 (2022).
- Putri Adinda Pratiwi, Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, Azra Batrisyia Sabrina, Nur Hapsi Harahap, And Deasy Yunita Siregar. “Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar Efl.” *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah* 2, No. 1 (2023).
- Putriani, Adee Rahma. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pembantu Curup*”. Skripsi, Iain Curup. 2025.
- Putu Gede Subhaktiyasa, Sang Ayu Ketut Candrawati, N. Putri Sumaryani, Ni Wayan Sunita, And Abd. Syakur. “Penerapan Statistik Deskriptif: Perspektif Kuantitatif Dan Kualitatif.” *Emasains : Jurnal Edukasi Matematika Dan Sains* 14, No. 1 (2025).
- Qadri, Nur. “*Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Market Share Di Pegadaian Syariah Sidrap*”. Skripsi:Iain Curup. 2020.
- Rahayu, Putri Agustina, And Widarto Rachbini. “Pengaruh Keamanan Transaksi Dan Layanan Bantuan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Manajemen, Ekonomi* 20, No. 11 (2025).
- Rayhan Adhitya, Wisnu, And Fauziah Arya. “Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa

- Manajemen Universitas Potensi Utama).” *Manajemen Kreatif Jurnal:Makreju* 1, No. 1 (2023).
- Ria Intran, Permata, And Pratama Satria Artha. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt.Dua Kuda Indonesia _ Jurnal Ilmiah M-Progress.* 11, No. 1 (2021).
- Rohana Sinaga, Taruli. “*Biostatistik Deskriptif*”. Penerbit Yayasan Kita Menulis, 2023.
- Safitri, Kurniawati. “Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Terhadap Transaksi Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Ngrambe.” *Al-Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-Issn 2745-4584)* 5, No. 01 (2024).
- Safitri, Novita Dwi, And Asiah Wati. “Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia.” *Muàsarrah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 5, No. 1 (2023).
- Sakinah, Niswatun. “*Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Bank Syariah Indonesia*”. Skripsi, Uin Datokarma. 2024.
- Samiaji, Sarosa. “*Analisis Data Penelitian Kualitatif*”. Yogyakarta: Pt. Kanisius, 2021.
- Sari Hr, Genny Intan, Riche Fermayani, And Romi Rianto Harahap. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Padang).” *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi* 6, No. 2 (2020).
- Simatupang, Britto E., Romindo Megawati Pasaribu, Agus Simanjuntak, Herry D. S. Pasaribu, And Vinsensius Matondang. “Kepercayaan Konsumen Memediasi Omnichannel Integration Quality Pada Niat Pembelian Kembali Di Pt Pegadaian (Persero) Medan.” *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)* 3, No. 2 (2021).

- Siregar, Syofian. “*Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*”. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Siyoto, Sandu. “*Dasar Metodologi Penelitian*”. Literasi Media Publisng, 2015.
- Slamet, Riyanto And Agis Andhita Hatmawan, “*Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*”. Grup Penerbit Cv Budi Utama, 2020.
- Sudariana, Nuzwan, And Yoedani. “Analisis Statistik Regresi Linier Berganda.” *Jurnal Ilmiah Universitas Nusa Putra, Sukabumi*, (2020).
- Sudirman Et Al. “*Metodologi Penelitian 1*”. Media Sains Indonesia Dan Penulis, 2023.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”. Bandung : Alfabeta, 2019.
- Sujarweni, V. Wiratna. “*Spss Untuk Penelitian*”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2016.
- Syafda Putra, Vegi Et Al., “Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Wisata Alam Air Terjun Pelangai Gadang Dikampung Bendang Nagari Pelangai Gadang Kecamatan Ranah Pesisir Kabupaten Pesisir Selatan,” *Strofor Journal* 7, No. 1 (2023).
- Taufiq Ilham, Ardi and Dedi Wibowo. “Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan Pengguna e-Wallet dana dikota bekasi.” *Jurnal Ilmiah M Progress* 14, No.1 (2026).
- Tulasmi, Tulasmi, And Titania Mukti. “Peran Pegadaian Syariah Dalam Literasi Keuangan Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, No. 2 (2020).
- Usman, Ferawati. “Pengaruh Keamanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Di Aplikasi Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Tarakan).” *Jurnal Cross-Border* 6, No. 1 (2023).
- Utama, Andyan Pradipta, And Tri Ratna Murti. *Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah*. 4, No. 2 (2021).

- Wardhana, Aditya. “*Regresi Liniear Sederhana Dan Berganda*”. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.
- Winarno, Yulianto Pudji, And Daris Wicaksono. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Ritel Manna Kampus Simanjuntak Di Yogyakarta.” *Jurnal Mitra Bisnis* 8, No. 2 (2023).
- Wulandari, Agnes Dwi And Agung Abdullah. “Membangun Kepuasan Nasabah: Studi Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Dalam Bank Syariah Digital Dan Non-Digital.” *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 13, No. 1 (2025).
- Yaldi, Effiyaldi, Johni Paul Karolus Pasaribu, Eddy Suratno, Et Al. “Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (Jumanage)* 1, No. 2 (2022).
- Yani Kusumastuti, Sri. “*Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif)*”. Kota Jambi : Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Yulianingsih, Yulianingsih, Ismartaya Ismartaya, And Vera Amelia S. “Kepuasan Konsumen Berbasis Harga, Kepercayaan Konsumen Dan Promosi.” *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 4, No. 3 (2024).
- Zulfikar Et Al, Rizka. “*Metode Penelitian Kuantitatif(Teori, Metode Dan Praktik)*”. Widina Media Utama, 2024.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1

Berita Acara Seminar Proposal

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP PRODI PERBANKAN SYARIAH Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119	
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI Nomor 544 /In.34/FS.04/PP.00.09/ 12 /2025	
Pada hari ini <u>Senin</u> Tanggal <u>25</u> Bulan <u>11</u> Tahun <u>2025</u> telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :	
Nama :	<u>Dehriani Isnaini</u>
Prodi / Fakultas :	<u>Perbankan Syariah</u> / Syaria'ah & Ekonomi Islam
Judul :	<u>Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan nasabah terhadap keputusan pembelian dalam menggunakan layanan Syariah</u>
Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :	
Moderator :	<u>Enyay Ietisna</u>
Calon Pembimbing I :	<u>Torin Alpareh, SE, BM</u>
Calon Pembimbing II :	<u>Fikri Wahid, M.F</u>
Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :	
1.	<u>hipotesis seharusnya berdasarkan Penelitian Terdahulu</u>
2.	<u>Susunan bab masalah, alat ukur kurang jelas</u>
3.	<u>latar belakang (kondisi teori), rumusan masalah (harus spesifik)</u>
4.	<u>Pemilihan metode kurang</u>
5.	
Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan <u>Layak / Tidak Layak</u> untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal bulan tahun apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.	
Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Moderator	Curup, <u>25-11-</u> 2025
Calon Pembimbing I	Calon Pembimbing II
 Torin Alpareh, M.M NIP.198812022021004	 Fikri Wahid, M.F NIP.198903242025212908
NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing sebaiknya difotocopy sebagai arsip peserta dan juga asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengasas untuk pemberian SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah diteliti / ACC oleh	

Lampiran 2

SK Pembimbing

 IAIN CURUP SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM Nomor : 264 Tahun 2025	
Tentang PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II PENULISAN SKRIPSI	
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP	
Menimbang :	1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
Mengingat :	2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
	2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
	3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
	4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
	5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
	6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
	7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
	8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0699/In.34/R/KP.07.6/09/2023 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
MEMUTUSKAN	
Menetapkan	Menunjuk saudara:
Pertama :	1. Topan Alparedi, M.M NIP. 19881220 2020121 0 04 2. Fitmawati, M.E NIP. 19890324 2025212 0 08
	Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:
	NAMA : Destrian Isnaini
	NIM : 20631019
	PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS) / Syariah dan Ekonomi Islam
	JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Trimg By Pengndian
Kedua :	Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga :	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
Keempat :	Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Kelima :	Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Keenam :	Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.
Ditetapkan di : CURUP Pada tanggal : 08 Desember 2025 Dekan,	
 Dr. Nuzul Yusro, M.Ag NIP. 19690206 199503 1 001	
Tembusan :	
1. Pembimbing I dan II	
2. Rektori IAIN Curup	
3. Ketua AU-IAIN Curup	
4. Layanan Akademik B.I.I	
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup	
6. Yang berkepentingan	
7. Arsip	

Lampiran 3

Surat Izin Penelitian

		KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM Jl. Dr. A.K. Oeri Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 36119 Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas_ek@iaincurup.ac.id
Nomor	: 677./In.34/FS/PP.00.9/02/2026	Curup, 12 Februari 2026
Lamp.	: Proposal dan Instrumen	
Hal	: Rekomendasi Izin Penelitian	

Kepada Yth,
Pimpinan PT Pegadaian Persero Taba Pingin

Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Destrian Isnaini

Nomor Induk Mahasiswa : 22631019

Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Waktu Penelitian : 12 Februari 2026 Sampai Dengan 12 Mei 2026

Tempat Penelitian : Pegadaian Taba Pingin

Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Dekan
Muhammad Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

Lampiran 4

Surat Keterangan Selesai Penelitian

 **Pegadaian**

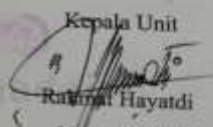
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor: 09/30/05/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Kepala Unit Kantor Pegadaian Taba Pingin, menerangkan sebagai berikut :

Nama : Destrian Isnaini
Nim : 22631019
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah selesai melakukan penelitian di Pegadaian Taba Pingin selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai dari tanggal 12 Februari s/d 12 Mei 2026, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Kantor Pegadaian Unit Taba Pingin
Kepala Unit

Ratih Hayatdi
NIK. P84109

PT. Pegadaian - Unit Taba Pingin Lubuklinggau
Jl. Yos Sudarso RT 04/ RW 01 Kel. Taba Pingin, Telp/Fax. (0733) 323128

Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
 Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39115

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Orhman Nasri
NIM	22431019
PROGRAM STUDI	Pendidikan Sosial
FAKULTAS	Sosial dan Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	Tekun Nugroho, M.Pd
DOSEN PEMBIMBING II	Fitriyanti, M.Pd
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Persepsi Komunikasi dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kipentun Masyarakat dalam Mempengaruhi Miskin Tanpa Bayang Penderitaan
MULAI BIMBINGAN	
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	05 / 12 / 2024	Revisi bagian latar belakang	<i>[Signature]</i>
2.	08 / 01 / 2025	Pembahasan di dasar Panel, lebih lanjut diperbaiki	<i>[Signature]</i>
3.	08 / 01 / 2025	Revisi di bagian Bab II dan III	<i>[Signature]</i>
4.	11 / 01 / 2025	Bab Bab I & Bab II	<i>[Signature]</i>
5.	11 / 01 / 2025	Ara. Kuesioner lanjut penelitian	<i>[Signature]</i>
6.	14 / 04 / 2025	Revisi di bagian Bab III dan Bab IV. kembali isi deskriptif	<i>[Signature]</i>
7.	17 / 04 / 2025	Revisi di bagian tabel hasil isi deskriptif	<i>[Signature]</i>
8.	21 / 04 / 2025	Pembahasan kembali teori dan penelitian terdahulu	<i>[Signature]</i>
9.	31 / 04 / 2025	Bab BAB V	<i>[Signature]</i>
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
 DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

[Signature]

NIP.

CURUP, 31 April 2026

PEMBIMBING II,

[Signature]

NIP.

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Destrian Idris
NIM	: 2531019
PROGRAM STUDI	: Pendidikan Syariah
FAKULTAS	: Syariah dan Hukum Islam
PEMBIMBING I	: Teten Alfaridi, M.Pd
PEMBIMBING II	: Fikmah M.E.
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh Komunikasi Komunitas dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kegiatan Masyarakat dalam Mengembangkan Ekonomi Tani di Perumahan
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	23/12/2015	Acc Bab I	
2.	24/12/2015	Revisi Bab II Bagian teori	
3.	13/01/2016	Perbaikan bagian data dan sampel	
4.	18/01/2016	Sampel wawancara dan foto dokumentasi	
5.	26/01/2016	Perbaikan BAB III	
6.	28/01/2016	Acc BAB I, II dan III	
7.	04/02/2016	Acc Kuesioner	
8.	03/02/2016	Acc Bab IV	
9.	07/02/2016	Legat Abstrak dan Lampiran	
10.	09/02/2016	Acc Bab V dan Abstrak	
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP, 9 April 2016

PEMBIMBING I,

Teten Alfaridi, M.Pd
NIP.

PEMBIMBING II,

Fikmah M.E.
NIP.

Lampiran 6

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan jurusan Perbankan Syariah (S1), maka saya :

Nama : Destrian Isnaini

Nim : 22631019

Judul : Pengaruh Keamanan Transaksi Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian.

Dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian. Peran serta saudara/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang saya lakukan, dan kerahasiaan jawaban akan terjamin. Untuk itu saya sangat mengharapkan ketulusan dan kerelaan saudara/i untuk menjawab pernyataan pada kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti

Destrian Isnaini

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin : perempuan/laki- laki

Berapa kali pemakaian aplikasi :

Pendapatan rata – rata :

- ☐ < Rp 3.000.000
- ☐ Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
- ☐ Rp 5.000.000

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Isilah jawaban berikut sesuai dengan berapa banyak pemakaian, pendapatan dan pengalaman nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi tring! By pegadaian dengan memberi tanda check list (✓) pada kolom yang tersedia.
- b. Ada 5 alternatif jawaban untuk menjawab pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi tring! By pegadaian, yaitu :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

KUESIONER PENELITIAN

Variabel X1 : Keamanan Transaksi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Jaminan Keamanan						
1.	Aplikasi Tring! by Pegadaian memiliki sistem keamanan yang melindungi setiap transaksi saya.					
2.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi pembiayaan melalui aplikasi Tring! by Pegadaian.					
Kerahasiaan Data						
1.	Data pribadi saya terlindungi dengan baik saat menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian.					
2.	Informasi transaksi saya di aplikasi Tring! by Pegadaian bersifat rahasia dan aman.					

Variabel X2 : Kepercayaan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kesediaan bertumpu pada penyedia jasa						
1.	Saya bersedia mengandalkan aplikasi Tring! By Pegadaian dalam melakukan transaksi digital.					
2.	Saya merasa yakin untuk mempercayakan transaksi saya kepada aplikasi Tring! by Pegadaian.					

Keyakinan atas hasil yang dilakukan oleh penyedia jasa					
1.	Hasil transaksi melalui aplikasi Tring! by Pegadaian sesuai dengan yang dijanjikan.				
2.	Hasil layanan yang saya terima melalui aplikasi Tring! by Pegadaian mencerminkan kejujuran dan transparansi.				
Kesediaan untuk menerima					
1.	Saya bersedia mengikuti aturan penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian.				
2.	Saya menerima segala ketentuan transaksi yang berlaku di aplikasi Tring! by Pegadaian.				

Variabel Y : Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Perasaan puas terhadap produk dan layanan						
1.	Saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi Tring! By Pegadaian.					
2.	Saya merasa puas bertransaksi menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian.					
Pembelian ulang						
1.	Pengalaman saya menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian menyebabkan saya kembali melakukan transaksi berikutnya.					

2.	Ketika membutuhkan layanan pegadaian, saya akan kembali menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian.					
Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain						
1.	Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian kepada orang lain.					
2.	Saya akan menyarankan penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian kepada keluarga atau teman.					
Terpenuhinya harapan pelanggan						
1.	Aplikasi Tring! by Pegadaian memenuhi harapan saya sebagai pengguna layanan digital.					
2.	Pengalaman saya menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian sesuai dengan yang diharapkan.					

Lampiran 7

HASIL KUESIONER PENELITIAN

1. Jawaban Hasil Kuesioner Pengaruh Keamanan Transaksi (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
1	5	4	4	4	17
2	3	3	3	5	14
3	4	4	5	4	17
4	4	5	4	4	17
5	5	5	4	4	18
6	4	5	3	5	17
7	2	4	4	2	12
8	4	4	3	4	15
9	5	5	4	4	18
10	2	4	2	3	11
11	5	5	5	4	19
12	5	4	5	5	19
13	5	5	5	4	19
14	3	3	4	3	13
15	3	3	4	3	13
16	3	5	4	3	15
17	4	2	3	2	11
18	4	5	5	5	19
19	4	5	4	5	18
20	2	4	3	3	12
21	2	3	4	4	13
22	5	4	4	3	16
23	5	5	5	5	20

24	4	4	2	4	14
25	5	5	5	5	20
26	2	4	4	4	14
27	4	4	4	3	15
28	5	5	4	3	17
29	4	4	4	4	16
30	4	3	4	3	14
31	3	4	3	5	15
32	4	4	5	4	17
33	4	5	5	4	18
34	4	5	5	4	18
35	4	4	4	4	16
36	4	3	4	4	15
37	5	3	3	4	15
38	4	5	5	4	18
39	3	4	5	3	15
40	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20
42	5	3	3	3	14
43	2	2	2	2	8
44	4	3	4	2	13
45	5	3	3	4	15
46	5	5	5	5	20
47	4	2	4	2	12
48	3	4	4	3	14
49	4	5	5	5	19
50	2	3	3	2	10
51	2	3	3	3	11
52	2	4	3	3	12

53	3	5	5	5	18
54	4	5	5	4	18
55	4	3	4	4	15
56	5	5	3	3	16
57	5	5	4	4	18
58	4	3	2	2	11
59	5	5	4	5	19
60	5	5	4	4	18
61	2	4	3	4	13
62	3	3	3	5	14
63	4	3	3	4	14
64	2	3	4	4	13
65	4	5	4	5	18
66	4	3	3	4	14
67	5	5	5	5	20
68	4	3	4	2	13
69	3	4	4	4	15
70	5	4	5	4	18
71	3	5	4	3	15
72	2	4	4	3	13
73	3	5	5	4	17
74	4	2	2	3	11
75	4	3	3	3	13
76	4	4	4	5	17
77	2	4	3	2	11
78	3	4	5	3	15
79	5	5	5	5	20
80	4	4	4	2	14
81	5	4	3	4	16

82	5	5	5	4	19
83	5	5	5	4	19
84	3	3	3	4	13
85	4	5	5	5	19
86	4	2	4	4	14
87	2	2	4	3	11
88	5	3	4	5	17
89	5	4	3	5	17
90	3	4	5	5	17
91	5	4	5	5	19
92	4	5	5	5	19
93	4	3	3	3	13

2. Jawaban Hasil Kuesioner Pengaruh Kepercayaan Nasabah (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TotalX2
1	3	4	3	2	3	3	18
2	2	3	3	3	2	3	16
3	4	5	5	5	4	4	27
4	3	5	3	5	5	4	25
5	5	5	5	3	4	3	25
6	5	5	5	4	5	5	29
7	3	2	2	4	3	3	17
8	4	4	5	5	5	4	27
9	5	5	4	5	4	5	28
10	3	3	2	2	3	3	16
11	4	3	3	2	3	4	19
12	4	3	3	5	3	5	23
13	4	3	4	4	4	4	23
14	5	4	5	4	4	4	26

15	2	3	4	2	3	4	18
16	3	2	2	2	3	4	16
17	4	5	4	5	4	5	27
18	3	4	3	2	2	2	16
19	4	2	3	2	4	4	19
20	5	5	4	5	5	5	29
21	3	4	3	3	4	4	21
22	3	3	4	3	5	3	21
23	4	5	5	3	4	5	26
24	3	5	3	5	3	3	22
25	5	4	5	5	5	5	29
26	5	5	5	4	5	4	28
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	5	5	4	4	5	27
29	3	5	3	5	3	4	23
30	4	4	4	3	4	4	23
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	5	30
33	3	4	2	4	3	4	20
34	3	5	4	5	4	5	26
35	4	3	4	4	4	3	22
36	5	3	5	5	3	4	25
37	5	3	3	5	4	3	23
38	5	5	4	5	4	4	27
39	4	3	4	4	3	4	22
40	3	5	5	4	4	4	25
41	5	5	4	5	5	4	28
42	5	4	5	4	5	4	27
43	4	2	4	3	4	2	19

44	4	4	5	4	4	4	25
45	5	5	4	4	5	5	28
46	3	2	3	4	3	4	19
47	4	4	3	4	3	2	20
48	4	5	3	3	3	3	21
49	5	3	4	3	5	4	24
50	5	4	5	5	4	5	28
51	5	4	4	5	5	4	27
52	5	4	5	4	4	4	26
53	5	4	5	4	5	4	27
54	5	4	5	5	4	5	28
55	5	4	5	5	4	5	28
56	3	2	3	3	2	4	17
57	5	4	4	5	5	5	28
58	2	2	3	2	3	3	15
59	5	5	4	5	5	5	29
60	4	2	2	2	4	3	17
61	3	3	3	4	2	4	19
62	5	5	5	5	5	5	30
63	3	3	3	4	5	3	21
64	2	3	2	2	3	3	15
65	5	4	4	4	3	4	24
66	3	3	4	4	3	4	21
67	4	5	5	5	5	5	29
68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	3	2	4	4	4	20
70	5	4	5	5	5	5	29
71	3	2	3	2	4	3	17
72	3	2	3	4	4	4	20

73	3	2	3	3	2	4	17
74	4	4	2	3	2	4	19
75	4	4	3	2	3	3	19
76	5	4	5	5	4	3	26
77	4	5	5	5	5	3	27
78	5	4	5	5	4	4	27
79	4	5	5	5	3	5	27
80	3	3	5	4	3	5	23
81	4	4	3	4	3	2	20
82	4	5	3	5	5	4	26
83	2	3	4	2	3	2	16
84	5	4	5	4	4	3	25
85	4	5	4	4	5	5	27
86	3	5	3	4	5	3	23
87	3	4	4	3	5	5	24
88	5	4	5	5	5	5	29
89	4	2	3	4	4	2	19
90	4	2	4	4	3	3	20
91	5	4	5	4	5	5	28
92	5	5	5	5	5	5	30
93	5	4	4	3	4	5	25

3. Jawaban Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TotalY
1	5	3	3	4	4	5	3	4	31
2	2	3	4	2	2	3	2	3	21
3	5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	5	4	5	5	4	5	3	35

5	3	4	5	3	3	3	5	5	31
6	4	5	4	4	5	3	4	4	33
7	2	3	3	4	4	2	4	2	24
8	4	4	5	3	4	3	3	3	29
9	5	4	4	5	3	5	4	5	35
10	3	3	3	2	3	3	3	3	23
11	5	5	3	3	5	5	5	4	35
12	3	5	3	3	5	4	5	4	32
13	3	3	5	3	4	4	5	5	32
14	5	3	3	3	3	3	4	4	28
15	3	3	2	2	4	2	4	3	23
16	2	4	4	2	3	4	2	2	23
17	4	4	5	4	3	5	4	5	34
18	5	3	3	4	4	4	4	5	32
19	4	2	4	4	2	3	2	4	25
20	4	4	4	3	4	4	3	4	30
21	2	4	2	2	4	2	4	4	24
22	4	3	4	5	4	4	3	3	30
23	4	3	3	3	5	3	5	5	31
24	4	2	4	3	4	2	2	2	23
25	5	5	5	5	4	5	5	5	39
26	5	5	4	5	5	4	5	5	38
27	3	3	3	3	4	5	4	4	29
28	3	3	5	4	3	5	5	3	31
29	3	3	2	2	4	2	2	2	20
30	4	4	3	4	4	3	3	3	28
31	4	4	3	4	3	4	4	3	29
32	4	5	4	5	5	4	5	4	36
33	5	5	5	3	3	3	5	4	33

34	3	3	3	3	4	5	3	3	27
35	3	2	4	2	3	3	3	3	23
36	5	5	3	5	5	3	3	5	34
37	4	4	3	3	5	4	3	3	29
38	4	5	5	5	4	5	4	5	37
39	4	3	5	5	4	3	3	3	30
40	4	4	5	5	3	4	5	4	34
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	5	4	3	5	5	4	34
43	2	2	2	3	2	3	4	4	22
44	3	3	3	3	4	4	4	4	28
45	3	3	4	3	4	5	4	3	29
46	3	4	5	3	5	3	4	5	32
47	3	3	4	2	4	3	4	2	25
48	5	4	4	5	4	3	5	4	34
49	3	3	3	5	5	5	5	3	32
50	5	5	5	4	5	4	3	3	34
51	4	4	4	3	3	4	4	3	29
52	4	5	4	4	4	5	5	4	35
53	3	3	5	3	3	3	3	3	26
54	5	4	5	5	4	4	4	5	36
55	4	4	5	5	4	3	5	4	34
56	4	2	3	4	2	4	3	2	24
57	5	5	5	4	4	5	5	5	38
58	4	3	2	4	2	4	4	2	25
59	5	5	5	5	5	4	5	4	38
60	4	2	3	3	4	2	3	3	24
61	3	2	4	3	3	3	2	3	23
62	3	3	5	4	3	3	5	4	30

63	2	3	3	2	4	2	2	2	20
64	2	4	4	2	3	3	3	3	24
65	4	4	5	5	3	4	3	3	31
66	4	3	2	2	3	3	3	3	23
67	5	4	4	4	5	4	5	5	36
68	3	4	3	4	3	5	4	5	31
69	2	4	4	4	2	4	3	4	27
70	4	4	5	5	5	5	4	5	37
71	3	3	4	4	3	4	4	4	29
72	2	3	4	3	4	2	3	2	23
73	2	4	2	2	3	2	4	2	21
74	2	3	3	2	2	4	3	2	21
75	2	4	4	2	3	3	4	2	24
76	3	4	4	4	3	4	3	4	29
77	4	4	3	4	4	4	3	4	30
78	4	4	4	4	5	4	4	5	34
79	3	5	5	3	3	3	4	3	29
80	4	2	3	2	4	2	2	4	23
81	4	4	2	4	4	3	2	4	27
82	4	5	5	3	4	3	5	3	32
83	5	3	3	5	4	4	4	4	32
84	3	3	2	4	4	2	2	3	23
85	4	5	5	5	5	5	5	4	38
86	4	2	4	3	4	3	3	4	27
87	3	4	4	3	3	4	4	3	28
88	5	5	3	4	5	4	3	3	32
89	4	3	4	3	4	3	3	4	28
90	3	3	2	2	3	2	3	3	21
91	4	5	5	4	5	5	4	4	36

92	5	4	4	5	5	5	5	5	38
93	3	3	3	2	3	4	3	3	24

Lampiran 8

Bukti Penyebaran Kuesioner





Lampiran 9



Lampiran 10

Hasil Uji Data

1. Uji Validitas X1

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.338**	.305**	.382**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.2	Pearson Correlation	.338**	1	.557**	.475**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.3	Pearson Correlation	.305**	.557**	1	.406**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93
X1.4	Pearson Correlation	.382**	.475**	.406**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93
X1	Pearson Correlation	.698**	.787**	.743**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas X2

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.435**	.617**	.543**	.549**	.424**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.2	Pearson Correlation	.435**	1	.490**	.531**	.472**	.434**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.3	Pearson Correlation	.617**	.490**	1	.506**	.522**	.481**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.4	Pearson Correlation	.543**	.531**	.506**	1	.465**	.482**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.5	Pearson Correlation	.549**	.472**	.522**	.465**	1	.412**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2.6	Pearson Correlation	.424**	.434**	.481**	.482**	.412**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2	Pearson Correlation	.780**	.748**	.795**	.783**	.745**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Y

[illegible]

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.091		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y7	Pearson Correlation	.298*	.501*	.366*	.409*	.300*	.437*	1	.470*	.692*
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.003	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y8	Pearson Correlation	.518*	.367*	.333*	.493*	.349*	.444*	.470*	1	.727*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Y	Pearson Correlation	.710*	.708*	.594*	.776*	.575*	.685*	.692*	.727*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Uji Reliabilitas
Uji Reliabilitas X1

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	4

Uji Reliabilitas X2

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

Uji Reliabilitas Y

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	8

5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61373888
Most Extreme Differences	Absolute	.039
	Positive	.038
	Negative	-.039
Test Statistic		.039
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

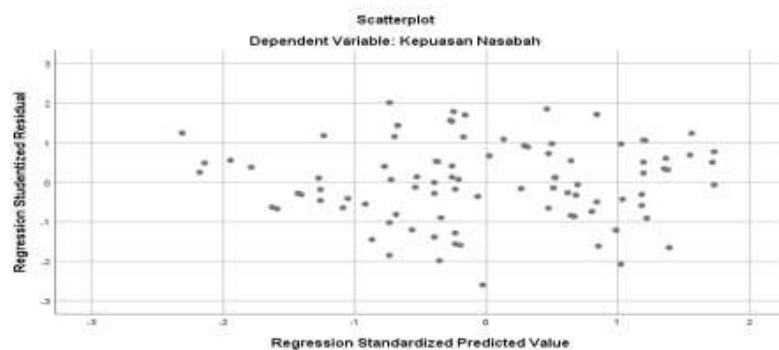
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

6. Uji Heteroskedastisitas



7. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.922	2.695		1.084	.281		
Keamanan Transaksi	.709	.138	.378	5.143	.000	.961	1.041
Kepercayaan Nasabah	.661	.087	.555	7.562	.000	.961	1.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

8. Uji Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.922	2.695		1.084	.281
Keamanan Transaksi	.709	.138	.378	5.143	.000
Kepercayaan Nasabah	.661	.087	.555	7.562	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

9. Uji F dan Uji T

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1375.358	2	687.679	51.514	.000 ^b
Residual	1201.438	90	13.349		
Total	2576.796	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Keamanan Transaksi

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	2.922	2.695		1.084	.281
Keamanan Transaksi	.709	.138	.378	5.143	.000
Kepercayaan Nasabah	.661	.087	.555	7.562	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

10. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.523	3.65367

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Keamanan Transaksi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

BIODATA PENULIS

A. Data diri

Nama : Destrian Isnaini
Nim : 22631019
Jenis kelamin : Perempuan
Anak ke- : 2 (Dua)
Jumlah saudara : 1 (Satu)
TTL : U2 Karyadadi, 25 Desember 2003
Alamat : Dusun 1 Rt 1 Desa Wonosari
Kec. Megang Sakti, Kab. Musi Rawas
Agama : Islam
Nama Ayah : Sudiyanto
Nama Ibu : Surani
Hobi : Traveling, Memasak, Make-up



B. Riwayat Pendidikan

1. 1.TK U2 Karyadadi : (2009-2010)
2. SD Negri wonosari : (2010-2016)
3. SMP Purwodadi : (2016- 2019)
4. SMA Purwodadi : (2019-2022)