



Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Tring!* dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir

Gita Avriellia Indriani^{1*}, Divianto², Agung Anggoro Seto³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

Email: apriellia003@gmail.com¹, divianto@polsri.ac.id², agung.anggoro.seto@polsri.ac.id³

*Penulis Korespondensi: apriellia003@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effects of ease of use of the Tring by Pegadaian application and service quality on customer satisfaction at PT Pegadaian Palembang Branch, UPC 32 Ilir. A quantitative approach using an associative survey method was employed. The sample consisted of 90 Tring application users selected through accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality also has a positive and significant effect and demonstrates a relatively stronger influence than ease of use. Simultaneously, both independent variables significantly affect customer satisfaction. The coefficient of determination of 0.635 indicates that ease of use and service quality explain 63.5% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 36.5% is attributable to other factors not examined in this study. These findings highlight the importance of developing a user-friendly application and maintaining high-quality services to improve customer satisfaction and enhance the overall customer experience at PT Pegadaian Palembang Branch, UPC 32 Ilir.*

Keywords: *Customer satisfaction; ease of use; service quality; Tring by Pegadaian application; user satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Palembang, UPC 32 Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei asosiatif. Sampel penelitian terdiri atas 90 pengguna aplikasi Tring yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan serta menunjukkan pengaruh yang relatif lebih kuat dibandingkan kemudahan penggunaan. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,635 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 63,5% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 36,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan aplikasi yang mudah digunakan serta pemeliharaan kualitas pelayanan yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan memperbaiki pengalaman nasabah secara keseluruhan pada PT Pegadaian Cabang Palembang, UPC 32 Ilir.

Kata kunci: Kepuasan pengguna; kepuasan nasabah; kemudahan penggunaan; kualitas pelayanan; aplikasi Tring by Pegadaian.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan digitalisasi ekonomi mendorong sektor jasa keuangan untuk menjadikan transformasi teknologi informasi sebagai strategi dalam mempertahankan daya saing. Sektor ini memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi nasional, baik sebagai lembaga intermediasi dana masyarakat maupun penyedia sistem pembayaran yang menunjang kelancaran aktivitas ekonomi (Adlina, 2023). Selain itu, pendalaman pasar dan stabilitas sektor keuangan menjadi landasan penting dalam menghadapi dinamika ekonomi global. Melalui mekanisme intermediasi yang kuat, sektor jasa keuangan diharapkan mampu mendukung pembiayaan sektor riil dan pelaksanaan agenda prioritas nasional. Oleh karena itu, inovasi

layanan berbasis teknologi digital diperlukan untuk meningkatkan daya saing sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

Sejalan dengan perkembangan teknologi keuangan, PT Pegadaian melakukan transformasi digital melalui perubahan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) menjadi *Tring! by Pegadaian*, yang diluncurkan pada Oktober 2025. Perubahan ini bertujuan mengintegrasikan berbagai unit bisnis Pegadaian, baik konvensional maupun syariah, ke dalam satu platform digital dengan prinsip “1 User ID, Semua Kebutuhan”. Aplikasi *Tring!* dirancang untuk memberikan kemudahan akses terhadap berbagai kebutuhan finansial melalui proses pendaftaran yang lebih ringkas, fitur pindah profil, serta konektivitas dengan layanan BRI sebagai mitra *holding* ultra mikro. Pembaruan tersebut juga diarahkan untuk memperkuat keamanan data, memperluas layanan investasi emas digital, serta membangun citra perusahaan yang lebih relevan bagi generasi milenial dan generasi Z. Transformasi ini menjadi bagian dari upaya modernisasi perusahaan dalam menghadapi persaingan industri jasa keuangan.

Pengembangan layanan digital tersebut sejalan dengan upaya meningkatkan kemudahan akses dan kualitas pelayanan kepada nasabah (Putri P. & Supriadi, 2022). Secara nasional, strategi digitalisasi Pegadaian menunjukkan peningkatan transaksi digital sebesar 324 persen secara tahunan pada 2025, dari 8,02 juta transaksi pada 2024 menjadi lebih dari 34 juta transaksi. Pada periode yang sama, jumlah nasabah aktif meningkat sebesar 244 persen hingga melampaui 4,6 juta pengguna. Peningkatan tersebut menunjukkan perkembangan penggunaan layanan digital Pegadaian secara nasional. Namun, capaian tersebut perlu ditinjau lebih lanjut pada tingkat unit pelayanan karena tingkat pemanfaatan aplikasi dapat berbeda sesuai dengan kondisi nasabah di setiap wilayah.

Fenomena tersebut terlihat pada PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir. Berdasarkan data PT Pegadaian Cabang Palembang, jumlah nasabah aktif di unit tersebut mencapai 2.923 orang, sedangkan nasabah yang tercatat menggunakan aplikasi *Tring!* selama Januari hingga Maret 2026 berjumlah 749 orang (PT Pegadaian Cabang Palembang, 2026). Dengan demikian, tingkat penggunaan aplikasi baru mencapai 25,6 persen dari keseluruhan nasabah aktif. Angka tersebut masih berada di bawah target manajemen PT Pegadaian Cabang Palembang, yaitu 1.110 nasabah selama periode Januari hingga Maret 2026. Realisasi penggunaan aplikasi tersebut setara dengan sekitar 67,5 persen dari target yang ditetapkan. Perbedaan antara target dan realisasi ini menunjukkan adanya tantangan dalam mendorong nasabah untuk beralih dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital. Oleh karena itu,

kondisi di UPC 32 Ilir perlu dikaji untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan digital dan kepuasan nasabah.

Meskipun aplikasi Tring! menjadi bagian dari transformasi digital Pegadaian, penerapan teknologi belum sepenuhnya menggantikan peran pelayanan langsung yang diberikan pegawai kepada nasabah. Digitalisasi pada sektor jasa keuangan masih menghadapi kendala operasional yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Salah satu permasalahan yang muncul adalah gangguan teknis pada aplikasi, seperti galat sistem dan lambatnya respons layanan, yang dikeluhkan pengguna melalui platform ulasan digital. Kendala tersebut dapat menimbulkan keraguan calon pengguna terhadap keandalan sistem. Selain itu, sebagian nasabah belum bersedia memanfaatkan layanan digital karena menilai bahwa sistem yang tersedia belum memberikan kemudahan dan kepuasan sesuai dengan harapan mereka.

Keterbatasan teknologi dalam menggantikan peran manusia juga berkaitan dengan faktor budaya kerja, efektivitas komunikasi pelayanan, dan literasi digital pegawai. Peningkatan mutu pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh faktor-faktor tersebut dalam mendukung proses pelayanan. Oleh sebab itu, efektivitas layanan digital berkaitan dengan keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas lembaga dalam menjamin keandalan sistem. Dalam konteks UPC 32 Ilir Palembang, kendala teknologi yang tidak tertangani dengan baik berpotensi mengurangi kepercayaan nasabah sehingga pelayanan secara langsung tetap diperlukan untuk melengkapi keterbatasan infrastruktur digital. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam keberhasilan perusahaan jasa, yang tercermin dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Interaksi antara pegawai dan nasabah menjadi dasar pembentukan persepsi terhadap perusahaan, terutama dalam lingkungan unit pelayanan cabang.

Keberagaman karakteristik nasabah UPC 32 Ilir, mulai dari kelompok yang terbiasa menggunakan teknologi digital hingga kelompok yang lebih konvensional, menuntut pegawai untuk menjalankan peran pelayanan sekaligus memberikan pendampingan dalam penggunaan teknologi. Pegawai tidak hanya dituntut menyelesaikan transaksi gadai secara cepat, tetapi juga perlu menunjukkan empati ketika membantu nasabah menghadapi kendala digital. Dalam konteks kualitas pelayanan, ketanggapan dan jaminan keamanan yang diberikan pegawai merupakan aspek penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah, khususnya ketika mereka menghadapi ketidakpastian dalam menggunakan sistem yang belum familiar.

Kepuasan nasabah di UPC 32 Ilir Palembang dengan demikian bergantung pada keselarasan antara kemudahan fitur aplikasi Tring! dan kualitas pelayanan pegawai yang responsif terhadap kebutuhan nasabah. Selama proses digitalisasi belum sepenuhnya mengakomodasi seluruh kebutuhan nasabah, interaksi interpersonal tetap berperan dalam melengkapi layanan digital. Akan tetapi, pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tidak selalu menunjukkan hasil yang konsisten. Sejumlah penelitian menemukan bahwa dimensi empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat berbeda. Selain itu, permasalahan berupa informasi yang kurang lengkap, keramahan pegawai yang belum optimal, dan antrean panjang akibat lambatnya pelayanan masih dapat dijumpai di beberapa lokasi Pegadaian.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu juga terlihat pada hubungan antara kemudahan penggunaan teknologi dan kepuasan pelanggan. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis menempatkan persepsi kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor penting dalam penerimaan sistem informasi. Antarmuka digital yang mudah dipahami secara konseptual dapat membentuk penilaian positif dari pengguna. Namun, beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu ditelaah, terutama karena karakteristik operasional dan profil risiko industri pegadaian berbeda dari sektor perbankan.

Selain itu, penelitian Erika dkk. (2024) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, khususnya pada aspek empati karyawan dan konsistensi pelayanan. Namun, penelitian Ilyas dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Pegadaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa dimensi empati tidak selalu memberikan pengaruh signifikan. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kondisi serta karakteristik demografis pelanggan sehingga perlu dievaluasi kembali pada konteks UPC 32 Ilir.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Tring! terhadap kepuasan konsumen, mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta menguji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pemanfaatan layanan

digital dan kualitas pelayanan pegawai dalam membentuk kepuasan konsumen, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan fitur dan kinerja aplikasi Tring! serta mempertahankan kualitas pelayanan langsung sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. KAJIAN TEORITIS

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan persepsi pengguna mengenai tingkat kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu teknologi tanpa membutuhkan banyak usaha. Konsep ini menjadi bagian dari *Technology Acceptance Model* (TAM), yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Dalam model tersebut, kemudahan penggunaan berkaitan dengan persepsi bahwa suatu sistem dapat dipahami dan dioperasikan dengan mudah (Kurnia dkk., 2023). Pada penelitian ini, kemudahan penggunaan mengacu pada kemampuan nasabah dalam mengakses dan menggunakan fitur aplikasi Tring! tanpa mengalami kesulitan. Aspek ini mencakup kemudahan mempelajari aplikasi, pengoperasian, kejelasan interaksi, fleksibilitas, serta kemampuan pengguna dalam menguasai dan mengingat cara penggunaan aplikasi.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melampaui harapan konsumen. Kualitas layanan mencerminkan upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat dan konsisten sehingga tercipta pengalaman pelayanan yang memuaskan (Fakhrudin dkk., 2026). Pengukuran kualitas layanan dapat menggunakan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Fakhrudin dkk., 2026). Pada penelitian ini, kualitas layanan tercermin melalui fasilitas pelayanan, ketepatan transaksi, kecepatan pegawai dalam merespons kebutuhan nasabah, kemampuan memberikan rasa aman, serta perhatian terhadap kebutuhan individu. Kualitas layanan yang dikelola secara konsisten berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) merupakan penilaian yang muncul setelah konsumen membandingkan pengalaman aktual dalam menggunakan produk atau jasa dengan harapan sebelum menggunakannya. Konsumen cenderung merasa kecewa apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan, sedangkan kesesuaian antara kinerja dan ekspektasi akan

menghasilkan kepuasan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan konsumen dalam konteks layanan Pegadaian berkaitan dengan kemampuan aplikasi Tring! dan pelayanan pegawai dalam memenuhi harapan nasabah. Kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan, termasuk melalui lima dimensi *SERVQUAL* yang secara simultan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian (Sucitra dkk., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei asosiatif untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Tring! (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian terdiri atas 749 nasabah yang menggunakan aplikasi Tring! pada periode Januari-Maret 2026 (PT Pegadaian Cabang Palembang, 2026). Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 89 responden dan ditetapkan sebanyak 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, dengan kriteria nasabah aktif UPC 32 Ilir yang menggunakan aplikasi Tring! Data yang digunakan terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka dan dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5). Analisis data dilakukan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen serta menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
		Corrected Item	95	
		Total Corelation	0,05	
Kemudahan Penggunaan (X ₁)	X _{1.1}	0,705	0,207	Valid
	X _{1.2}	0,646	0,207	Valid
	X _{1.3}	0,644	0,207	Valid
	X _{1.4}	0,789	0,207	Valid
	X _{1.5}	0,695	0,207	Valid
	X _{1.6}	0,668	0,207	Valid
	X _{1.7}	0,770	0,207	Valid
	X _{1.8}	0,643	0,207	Valid
	X _{1.9}	0,788	0,207	Valid
	X _{1.10}	0,783	0,207	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₂)	X _{2.1}	0,656	0,207	Valid
	X _{2.2}	0,676	0,207	Valid
	X _{2.3}	0,779	0,207	Valid
	X _{2.4}	0,609	0,207	Valid
	X _{2.5}	0,729	0,207	Valid
	X _{2.6}	0,633	0,207	Valid
	X _{2.7}	0,720	0,207	Valid
	X _{2.8}	0,658	0,207	Valid
	X _{2.9}	0,737	0,207	Valid
	X _{2.10}	0,633	0,207	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,738	0,207	Valid
	Y.2	0,781	0,207	Valid
	Y.3	0,765	0,207	Valid
	Y.4	0,767	0,207	Valid
	Y.5	0,666	0,207	Valid
	Y.6	0,558	0,207	Valid
	Y.7	0,609	0,207	Valid
	Y.8	0,677	0,207	Valid
	Y.9	0,736	0,207	Valid
	Y.10	0,749	0,207	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kemudahan penggunaan (X₁), kualitas layanan (X₂), dan kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria nilai lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2022). Adapun berikut adalah hasil uji reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

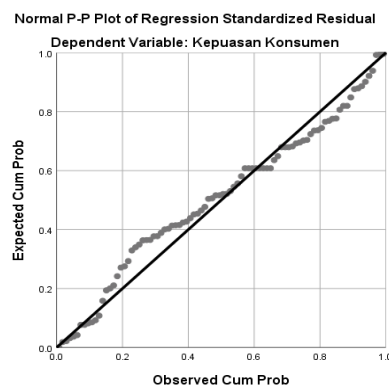
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,892	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,873	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,887	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,892 untuk kemudahan penggunaan, 0,873 untuk kualitas pelayanan, dan 0,887 untuk kepuasan konsumen. Karena seluruh nilai melebihi 0,60, instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan melalui grafik *Normal P-P Plot* menggunakan SPSS Statistics 25. Berikut adalah hasil dari uji normalitas.



Gambar 1. Grafik *Normal P-P Plot*

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik residual mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

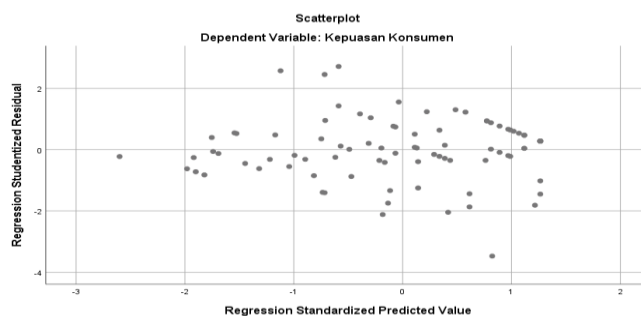
Variabel	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	Keterangan
(Constant)	7,028		2,225	0,029			
Kemudahan Penggunaan (X ₁)	0,151	0,190	2,623	0,010	0,800	1,251	Bebas Multikolinieritas

Kualitas Pelayanan (X₂)	0,696	0,693	9,571	0,000	0,800	1,251	Bebas Multikolinieritas
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------------------------

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan masing-masing memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,800 dan VIF sebesar 1,251. Nilai tersebut memenuhi kriteria *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami multikolinearitas (Ghozali, 2016).

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Scatter Plot

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui grafik *scatter plot*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 4. Uji Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	Beta	<i>t</i> _{hitung}	Sig.	Keterangan
(Constant)	7,028	3,158		2,225	0,029	-
Kemudahan Penggunaan (X ₁)	0,151	0,057	0,190	2,623	0,010	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,696	0,073	0,693	9,571	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,028 + 0,151X_1 + 0,696X_2$$

Nilai konstanta sebesar 7,028 menunjukkan nilai kepuasan konsumen ketika kedua variabel independen bernilai nol. Koefisien kemudahan penggunaan sebesar 0,151

menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan diikuti peningkatan kepuasan konsumen, dengan asumsi kualitas pelayanan tetap. Sementara itu, koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,696 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti peningkatan kepuasan konsumen, dengan asumsi kemudahan penggunaan tetap.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Adapun hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial

Variabel	Beta	t hitung	Sig.	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,190	2,623	0,010	H _a Diterima
Kualitas Pelayanan	0,693	9,571	0,000	H _a Diterima

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,623 dengan signifikansi 0,010. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian, untuk kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,571 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Berikut adalah hasil uji simultan.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan

Sumber Variansi	Df	F	Sig.	Keterangan
Regression	2	75.633	0,000	Signifikan
Residual	87			
Total	89			

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 75,633 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, kedua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0,635	0,626

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil pengujian menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,635 dan *Adjusted R²* sebesar 0,626. Nilai R^2 tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 63,5% variasi kepuasan konsumen, sedangkan 36,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Tring! terhadap Kepuasan Konsumen PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Tring! berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,623 dan signifikansi $0,010 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi dipelajari, dioperasikan, dipahami, dan digunakan, semakin tinggi kepuasan nasabah. Kemudahan tersebut membantu nasabah mengakses layanan gadai, investasi emas, dan pembiayaan secara lebih praktis melalui ponsel.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ilyas dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Putri dan Artadita (2025) juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan sebagai bagian dari kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Hasil tersebut menegaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan pengalaman positif dan mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan berkaitan dengan kepuasan keseluruhan, kesesuaian harapan, pengalaman positif, kesediaan merekomendasikan, dan niat penggunaan berkelanjutan. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan tetap menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, Pegadaian perlu mengevaluasi pengalaman pengguna secara berkala dan mengumpulkan umpan balik nasabah untuk meningkatkan kemudahan aplikasi Tring!.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir, dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,571 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,696 menunjukkan arah hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Selain itu, nilai beta terstandarisasi sebesar 0,693 lebih besar dibandingkan kemudahan penggunaan sebesar 0,190. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih dominan dalam menjelaskan kepuasan konsumen pada penelitian ini.

Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada PT Pegadaian UPC 32 Ilir, pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan informatif membantu memenuhi harapan nasabah. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi serta menangani transaksi dan keluhan juga menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman positif dan kepercayaan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan langsung tetap berperan dalam mendukung pengalaman nasabah di tengah penggunaan teknologi digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan Seke dkk., (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Pegadaian Digital di Manado. Ilyas dkk., (2022) juga menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor wilayah Pegadaian Semarang. Sehingga kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Pegadaian perlu mempertahankan kualitas layanan serta meningkatkan kompetensi pegawai, khususnya dalam komunikasi dan pendampingan penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis kedua mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen didukung oleh data penelitian.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir

Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 75,633 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut membuktikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Tring! dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,635 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 63,5% variasi kepuasan konsumen, sedangkan 36,5% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ilyas dkk., (2022) serta Seke dkk., (2022) yang membahas kepuasan pelanggan dalam konteks layanan Pegadaian dan penggunaan aplikasi digital. Hasil penelitian memperkuat pentingnya mengintegrasikan kemudahan teknologi dengan kualitas pelayanan. Aplikasi Tring! memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, sedangkan pegawai berperan dalam memberikan informasi, pendampingan, dan solusi ketika nasabah mengalami kendala. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam membentuk pengalaman nasabah.

Kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kepuasan keseluruhan, kesesuaian harapan, pengalaman positif, kesediaan merekomendasikan, dan niat penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, Pegadaian perlu mengembangkan kemudahan aplikasi secara berkelanjutan sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan pegawai. Sinergi

antara layanan digital dan pelayanan personal diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen didukung oleh hasil penelitian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Tring! berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,623 dan signifikansi 0,010. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan, dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,571 dan signifikansi 0,000, serta memiliki pengaruh relatif lebih dominan dibandingkan kemudahan penggunaan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai F hitung sebesar 75,633 dan R^2 sebesar 0,635. Artinya, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 63,5% variasi kepuasan konsumen, sedangkan 36,5% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar penelitian.

PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir disarankan untuk mengevaluasi aplikasi Tring! secara berkala guna menjaga kemudahan penggunaan dan meminimalkan gangguan teknis. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan pelayanan, komunikasi, dan kemampuan teknis perlu dilakukan agar pelayanan kepada nasabah semakin optimal. Pengembangan aplikasi juga perlu diintegrasikan dengan pelayanan langsung serta didukung oleh saluran pengaduan dan bantuan teknis yang mudah diakses.

DAFTAR REFERENSI

- Adlina, N. A. (2023). Kewenangan penyidikan terhadap tindak pidana di sektor jasa keuangan. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 15(2), 250. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v15i2.11088>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Erika, Rizani, N. C., & Saragih, D. G. (2024). Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan J&T Express Saribudolok dengan metode SERVQUAL. *Presisi*, 26(1), 44–49.
- Fakhrudin, A., & Roellyanti, M. V. (2026). Advances in service quality measurement: Insights from higher education. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 8(1), 105–120. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v8i1.10245>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23. PT Indeks.

- Ilyas, M. R., Dirgantara, I. M. B., & Januardi, N. V. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11, 1–15.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-12, Jilid 1–2).
- Kurnia, R. A., Nova, T., & Tandijaya, B. (2023). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, security, dan trust terhadap intention to use aplikasi Jago. 17(1), 64–71. <https://doi.org/10.9744/jmp.17.1.64-72>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, F. D., & Artadita, S. (2025). Terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Gramedia Digital. 12(6), 6709–6733.
- Putri, P. S. P., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. *Productivity*, 3(3).
- Sucitra, I. D., Pratikno, M. H., & Kawung, E. J. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 10(3), 67–68. <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.405>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2, cetakan ke-4). Alfabeta.