



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan
Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

SHELLY MONICA RACHMAN

NIM. 4417040049

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

Agustus 2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Shelly Monica Rachman

NIM : 4417040049

Tanda Tangan :



Tanggal : 19 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Shelly Monica Rachman
NIM : 4417040049
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital.

Skripsi ini telah dibawah arahan dosen pembimbing dan berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji. Dengan demikian skripsi ini telah diterima sebagai bagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Agus Supriyadi, S.E., M.M.

Pembimbing : Dra. R. Elly Mirati, M.M.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 20 Agustus 2021



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Shelly Monica Rachman
NIM : 4417040049
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital.

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Yenni Nuraeni, S.E., M.M.
NIP.196104061987032003

Dra. R. Elly Mirati, M.M.
NIP.196112221989102001

Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196211161992032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital”.

Pada kesempatan yang baik ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan.
4. Ibu Yenni Nuraeni, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan mengenai materi dan penulisan skripsi.
5. Ibu Dra. R. Elly Mirati, M.M., selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan mengenai materi dan penulisan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan bimbingan selama proses perkuliahan.
7. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Rachman dan Ibu Azizah yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat, dan dukungan serta bantuan baik dalam bentuk moril maupun materiil kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
8. Kakak dan Kakak Ipar Penulis, Raeiza Olyvia Rachman dan Hafizh Nizham yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat kepada penulis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Kakak Sepupu dan Keponakan Penulis, Rafie Fauzi, Muhammad Fairuz Zaman, dan Zita Nethania Zayyinah yang selalu memberikan saran, dukungan, dan bantuan kepada penulis.
10. Ombakmalam yang selalu memberikan motivasi, doa, bantuan, dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman Seperjuangan Penulis, Nadia Apriliyanti Wijaya, Rianti Anike Putri, Balqis Pertiwi Mungkur, Ambar Sarastri, dan Anggi Febriandini yang selalu memberikan semangat, motivasi, saran, dan bantuan dimasa-masa sulit dalam mengerjakan skripsi.
12. Seluruh teman-teman BKT Angkatan 2017 dan seluruh teman satu kelompok bimbingan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi terapan ini masih belum sempurna karena memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi kebaikan penulisan di masa mendatang. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Depok, 19 Agustus 2021

Shelly Monica Rachman

NIM. 4417040049



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shelly Monica Rachman
NIM : 4417040049
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Politeknik Negeri Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital”**. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 19 Agustus 2020

Yang menyatakan :

(Shelly Monica Rachman)

NIM. 4417040049



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Shelly Monica Rachman

Keuangan dan Perbankan Terapan

Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Pegadaian Digital dengan menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan alat bantu analisis SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Sedangkan persepsi risiko dan kualitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Pada penelitian ini dihasilkan bahwa 63,8% keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dipengaruhi oleh tiga variabel independent tersebut, di mana sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Pelayanan, Keputusan, Pegadaian Digital.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Shelly Monica Rachman

Keuangan dan Perbankan Terapan

Analysis The Effect of Trust, Risk Perception, and Service Quality on Decisions to Use The Digital Pegadaian Application

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of trust, perceived risk, and service quality on the decision to use the Pegadaian Digital application. This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who are Pegadaian Digital users by using non-probability purposive sampling technique. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression with SPSS version 26 as analysis tool. The result of this study indicate that trust partially does not affect the decision to use the Pegadaian Digital application. Whereas perceived risk and service quality partially affect the decision to use the Pegadaian Digital application. In addition, based on simultaneous test shows that trust, perceived risk, and service quality have a positive and significant effect on the decision to use the Pegadaian Digital application. In this study also resulted that 63,8% decision to use the Pegadaian Digital application is influenced by these three independent variables, while the rest is influenced by other variables that not examined in this study.

Keywords: *Trust, Perceived Risk, Service Quality, Decision, Pegadaian Digital.*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERSETUJUAN iv

KATA PENGANTAR..... v

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... vii

ABSTRAK ii

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR LAMPIRAN..... vii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah 7

 1.3 Pertanyaan Penelitian 9

 1.4 Tujuan Penelitian..... 9

 1.5 Manfaat Penelitian..... 10

 1.6 Sistematika Penulisan..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 12

 2.1 Landasan Teori 12

 2.1.1 Kepercayaan 12

 2.1.2 Persepsi Risiko..... 15

 2.1.3 Kualitas Pelayanan..... 18

 2.1.4 Keputusan Penggunaan..... 20

 2.1.5 Teknologi Informasi 23

 2.1.6 Layanan Elektronik (E-Service) 24

 2.1.7 Pegadaian Digital 26

 2.2 Penelitian Terdahulu 29

 2.3 Kerangka Pemikiran..... 34

 2.4 Hipotesis Penelitian..... 34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 35

 3.1 Jenis Penelitian 35

 3.2 Objek Penelitian 35

 3.3 Metode Pengambilan Sampel..... 36

 3.3.1 Populasi dan Sampel..... 36

 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian 37

 3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian 38

 3.5.1 Variabel Operasional 39

 3.6 Metode Analisis Data 43

 3.6.1 Uji Instrumen Data 44

 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... 46

 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda 48

 3.6.4 Uji Hipotesis 49

 3.6.5 Uji Koefisien Determinasi 50

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Analisis Terhadap Responden Penelitian	51
4.1.1 Analisis Jawaban Responden	51
4.1.2 Analisis Profil Responden	52
4.2 Analisis Data Penelitian	56
4.2.1 Uji Validitas	56
4.2.2 Uji Reliabilitas	57
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	63
4.2.5 Uji Hipotesis	65
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital	69
4.3.2 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital	71
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital	72
4.3.4 Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital ..	73
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Peningkatan Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital ...	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Skor Kepentingan Indikator Likert.....	38
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	39
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 3 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Glejser.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji t	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji F	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Investasi Emas Paling Populer Menurut Survei Dailysocial.id	3
Gambar 2. 1 Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	55
Gambar 4. 5 Grafik Normal Probability Plot	59
Gambar 4. 6 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	63





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Keluhan Pegadaian Digital Pada Appstore	81
Lampiran 2	Keluhan Pegadaian Digital Pada Playstore	83
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 5	Distribusi Item Pertanyaan Kuesioner	106
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	111
Lampiran 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	116
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	119
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis	120
Lampiran 10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	121
Lampiran 11	Tabel Distribusi R	122
Lampiran 12	Tabel Distribusi t	124
Lampiran 13	Tabel Distribusi F	125
Lampiran 14	Lembar Bimbingan Pembimbing 1	127
Lampiran 15	Lembar Bimbingan Pembimbing 2	128

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi membawa berbagai dampak dalam bidang kehidupan, salah satunya dalam bidang ekonomi. Hal ini membuat para pelaku ekonomi tertarik untuk menggunakan kemajuan teknologi dan mengimplementasikan perkembangan teknologi demi kelangsungan bisnis atau usahanya. Kemampuan perusahaan dalam melakukan implementasi teknologi membantu perusahaan dalam melakukan persaingan bisnis dengan para kompetitor. Para pelaku usaha saling bersaing demi kelangsungan hidup usahanya dan mempertahankan para konsumennya. Untuk mempertahankan konsumen, para pelaku usaha harus dapat memenuhi segala harapan dan kebutuhan, sehingga membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melakukan pengembangan usahanya. Untuk memenuhi kebutuhan dana secara cepat dan mudah, para pelaku usaha dapat melakukan pinjaman pada lembaga keuangan yang terpercaya salah satunya adalah pegadaian. Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga keuangan non-bank yang kegiatannya memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana dengan menggadaikan barang sebagai jaminan. Pinjaman yang diberikan pegadaian memiliki jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian gadai dan jika melebihi batas waktu perjanjian, barang yang digadaikan tidak dapat dikembalikan kepada nasabahnya.

Pada tahun 2020, terjadi pandemi covid-19 yang menyebabkan pemerintah menganjurkan untuk membatasi segala interaksi sosial dengan menerapkan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Adanya peraturan tersebut menyebabkan segala aktivitas harus dilakukan dari rumah atau biasa disebut *work from home* guna meminimalisir penularan virus covid-19. Selain itu, adanya pandemi tentunya membuat daya beli masyarakat menjadi lemah karena pendapatan masyarakat cenderung menurun. Hal ini diakibatkan oleh adanya

pengurangan jam kerja, menurunnya pendapatan masyarakat, dan juga pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagai dampak pandemi Covid-19. Disamping itu, masyarakat tetap harus memenuhi kebutuhan hidupnya agar selalu terpenuhi. Oleh karena itu banyak masyarakat yang menggunakan transaksi berbasis *online* untuk melakukan berbagai jenis pembayaran yang dibutuhkan sesuai dengan yang dianjurkan oleh *World Health Organization* (WHO) selaku organisasi kesehatan dunia untuk menggunakan metode pembayaran secara digital untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19.

Salah satu Lembaga keuangan non-bank yang memiliki transaksi berbasis digital adalah PT Pegadaian (Persero). PT Pegadaian (Persero) berusaha melakukan transformasi dalam rangka menyesuaikan diri pada pesatnya persaingan bisnis dengan menciptakan layanan transaksi berbasis digital. Hal tersebut juga merupakan pengimplementasian terhadap kemajuan teknologi agar dapat bersaing dengan para kompetitornya. Transformasi layanan ini memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi seperti pendanaan, investasi, maupun pembayaran tagihan nasabah. Pegadaian meluncurkan Aplikasi Pegadaian Digital yang dapat diunduh melalui *Play Store* maupun *App Store*. Layanan Pegadaian Digital merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi pegadaian. Manfaat adanya layanan digital ini memberikan efisiensi waktu, tenaga, dan kemudahan kegiatan dalam melakukan transaksi tersebut mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi secara digital, sehingga transaksi digital pegadaian mengalami peningkatan.

Menurut survei yang dilakukan oleh *Dailysocial.id* yang dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2020, aplikasi Pegadaian Digital menempati urutan kedua sebagai aplikasi yang paling digemari untuk melakukan investasi emas dengan presentase 14,5% setelah Tokopedia Emas yang menempati urutan pertama yaitu 43,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa banyak masyarakat yang sudah memutuskan untuk menggunakan Pegadaian Digital untuk melakukan transaksi secara *online* karena Pegadaian Digital merupakan aplikasi yang paling banyak digunakan sepanjang tahun 2020.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 1 Aplikasi Investasi Emas Paling Populer Menurut Survei Dailysocial.id

Sumber: dailysocial.id/post/survei-dailysocial-populix-investasi-reksa-dana-terpopuler-indonesia-2020

Dilansir dari tribunnews.com (www.tribunnews.com) bahwa selama tahun 2020, transaksi digital PT Pegadaian (Pesero) mencapai senilai Rp 5,1 triliun. Volume transaksi yang dilakukan oleh nasabah adalah sebesar 3,4 juta transaksi dengan jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital pada tahun 2020 mencapai juta 3,6 juta pengguna. Hal ini dapat dilihat dari presentase jumlah pengguna yang terus meningkat pesat setiap tahunnya.

Tabel 1. 1 Data Peningkatan Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Tahun 2018 - 2020

Tahun	Jumlah Pengguna	Presentase Kenaikan
2018	500.000	-
2019	1.000.000	100%
2020	3.663.426	266,34%

Sumber: Laporan tahunan PT Pegadaian (Persero)

Berdasarkan data dari laporan tahunan PT Pegadaian (Persero), menunjukkan bahwa pada tahun 2019 terjadi kenaikan jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital menjadi 1.000.000 pengguna atau naik sebesar 100% dari tahun sebelumnya yakni berjumlah 500.000 pengguna. Pada akhir tahun 2020 jumlah pengguna layanan Pegadaian Digital adalah sebanyak 3.663.426 pengguna atau naik 266,34% dari tahun sebelumnya yakni 1.000.000 pengguna. Berdasarkan hal tersebut, tentunya terdapat berbagai faktor yang membuat pengguna layanan

Pegadaian Digital menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran. Oleh karena itu, penting untuk mencari tahu alasan dari seseorang menggunakan atau tidaknya aplikasi tersebut.

Salah satu faktor yang diperhatikan konsumen dalam membuat keputusan penggunaan Pegadaian Digital untuk bertransaksi secara *online* yaitu dengan adanya kepercayaan konsumen kepada aplikasi tersebut. Kepercayaan didefinisikan sebagai konsep multidimensional yang dapat dipelajari dari berbagai sudut pandang disiplin ilmu, yang mana apabila dibangun hubungan antara perusahaan dengan konsumen dalam jangka panjang dapat menciptakan rasa aman, saling percaya, dan loyalitas konsumen (Haekal & Widjajanta, 2016). Dengan demikian, kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen (Anandita & Saputra, 2015).

Faktor lainnya yang diperhatikan oleh konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan aplikasi dalam melakukan transaksi *online* adalah faktor risiko. Persepsi risiko adalah penilaian subjektif oleh seseorang terhadap kemungkinan dari sebuah kejadian dan seberapa khawatirnya seseorang dengan konsekuensi atau dampak yang ditimbulkan oleh kejadian tersebut (Sari, Fermayani, dan Harahap, 2020). Menurut Yusnidar, Samsir, dan Restuti (2014), persepsi risiko merupakan penyebab utama orang enggan melakukan belanja online karena sifatnya yang tidak bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli memunculkan persepsi risiko yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyaknya transaksi yang dilakukan dengan berjalan baik, semakin menguatkan persepsi risiko konsumen terhadap keputusan pembelian (Setyarko, 2016).

Selanjutnya, kualitas pelayanan juga merupakan salah faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian secara *online* (Setyarko, 2016). Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017) kualitas layanan elektronik diartikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau berkualitas apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memberikan kepuasan pada konsumen (Janah dan Wahyuni, 2017). Dengan demikian, jika pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Digital dapat memberikan kepuasan konsumen, maka konsumen yang merasa puas dengan suatu pelayanan akan loyal kepada perusahaan.

Seiring berkembangnya Pegadaian Digital, tidak luput dari masalah yang dihadapi oleh nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi Pegadaian Digital banyak mendapatkan berbagai keluhan dari para pengguna yang terdapat pada media *online* maupun *review* pengguna mengenai aplikasi tersebut yang terdapat pada *Playstore* maupun *Appstore*. Aplikasi layanan digital yang sejatinya dibuat untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi gadai secara mudah, cepat, dan aman justru membuat para penggunanya mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi sehingga mendapatkan banyak keluhan dari nasabah. Dilansir dari (www.inside.kompas.com), salah satu nasabah mengeluhkan mengenai transaksi *top up* saldo yang bermasalah. Nasabah tersebut melakukan *top up* pada tabungan emas sejumlah 5 gram melalui aplikasi Pegadaian Digital, tetapi nasabah tidak mendapatkan informasi pemberitahuan mengenai *top up* tersebut serta transaksi yang dilakukan dinyatakan gagal serta proses pengembalian dana berlangsung lama. Kejadian ini membuat nasabah menjadi kecewa terhadap kinerja pegadaian yang kurang tanggap dalam mengatasi keluhan nasabahnya. Keluhan serupa di alami oleh nasabah lain ketika melakukan penjualan emas melalui Aplikasi Pegadaian Digital pada tanggal 01 April 2020, saldo emas sudah terpotong tetapi dana hasil pencairan tersebut belum masuk ke rekening emasnya. Masalah mengenai penjualan ini belum juga mendapat tanggapan dari pihak pegadaian. (<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4973043/saldo-emas-sudah-terpotong-pegadaian-digital-belum-cairkan-dana> Diakses pada 30 April 2021 Pukul 14.37).

Selain itu melalui *review* nasabah yang terdapat pada *Playstore* dan *Appstore*, banyak nasabah yang mengeluhkan tidak dapat melakukan *upgrade* dan aktivasi akun menjadi premium secara online, karena nasabah selalu gagal ketika hendak mengunggah foto KTP untuk *upgrade* ke akun premium tersebut. KTP yang diunggah oleh nasabah selalu dianggap tidak sesuai padahal nasabah sudah mengunggah berkali-kali. Proses aktivasi akun premium juga memakan waktu yang sangat lama yakni tidak sesuai dengan yang dijanjikan selama 3x24 jam justru memakan waktu lebih lama lagi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Digital tidak berfungsi sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya yaitu dapat memudahkan nasabah ketika hendak menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah menjadi rugi karena waktu yang dimilikinya menjadi terbuang karena proses yang sulit dan lama tersebut. Masalah selanjutnya adalah nasabah mengeluhkan tabungan emas yang hilang pada aplikasi Pegadaian Digital di mana ketika membuka aplikasi tersebut jumlah tabungan emas yang dimilikinya tidak muncul dan nasabah diminta untuk membuka rekening baru. Nasabah lainnya juga mengeluhkan hal yang serupa yakni ketika sudah melakukan pembayaran ketika membuka rekening emas, nasabah diminta untuk membuka rekening baru. Masalah mengenai hilangnya tabungan emas juga dialami oleh beberapa nasabah lainnya yakni tabungan emas sejumlah Rp 50.000 hilang begitu saja dan ketika melakukan komplain belum mendapat tanggapan dari pihak Pegadaian. Masalah hilangnya tabungan emas yang dialami nasabah merupakan bentuk dari risiko yang dialami dalam melakukan transaksi secara online yang mana tentunya sangat merugikan nasabah. Masalah selanjutnya adalah mengenai sulitnya nasabah ketika ingin melakukan penjualan emas yakni nasabah tidak dapat melakukan penjualan maupun cetak seluruh emas yang dimiliki karena harus ada saldo emas yang mengendap pada akun nasabah di mana hal tersebut membuat nasabah merasa rugi karena tidak mendapat keuntungan sesuai dengan yang diharapkan ketika melakukan nabung emas di aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi tersebut juga sering mengalami gangguan yang mana hal tersebut membuat nasabah tidak dapat melakukan kegiatan transaksinya melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel kepercayaan, kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Rafidah dan Djawoto, 2017). Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtiyas dan Gunawan (2018), yang menunjukkan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti apabila pegadaian dapat menjaga keamanan dan meminimalisir risiko nasabah dalam melakukan transaksi melalui pegadaian digital, maka nasabah akan memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menurut penelitian terdahulu yang menggunakan variabel persepsi risiko yang dilakukan oleh Anandita dan Saputra (2015), mengungkapkan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadi dan Malik (2016) mengungkapkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Selanjutnya, menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kusnanto, Rahma, dan Oktaviany (2020), *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2018) menyatakan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, di mana hal tersebut dapat disebabkan oleh pengalaman pelanggan menggunakan website dalam melakukan transaksi selama ini sehingga pelanggan secara langsung dapat merasakan baik buruknya *e-service quality*.

Berdasarkan adanya fenomena pandemi covid-19 di mana banyak terjadi pengurangan jumlah jam kerja, penurunan pendapatan masyarakat, dan adanya pemutusan hubungan kerja (PHK) yang menyebabkan daya beli masyarakatnya menurun, sangat berbanding terbalik dengan adanya peningkatan jumlah pengguna Pegadaian Digital. Selain itu, terdapat perbedaan pada hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Oleh sebab itu, penulis memberi judul “**Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan fenomena mengenai kenaikan jumlah transaksi digital dan jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital pada tahun 2020, terdapat berbagai masalah yang dihadapi oleh pengguna diantaranya adalah *top up* saldo bermasalah, lambatnya Pegadaian dalam menangani keluhan nasabah,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masalah dalam melakukan penjualan emas, nasabah tidak dapat melakukan *upgrade* dan aktivasi akun premium, hilangnya tabungan emas nasabah, dan masalah dalam melakukan cetak emas fisik.

Pegadaian Digital merupakan aplikasi layanan berbasis digital milik PT Pegadaian (Persero). Pada dasarnya aplikasi ini dibuat untuk mempermudah nasabah pegadaian dalam melakukan kegiatan transaksi gadai secara mudah, cepat, dan aman justru membuat para penggunanya mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi dilihat dari keluhan para penggunanya. Keluhan para pengguna aplikasi Pegadaian Digital terdapat pada media *online* dan *review* pengguna aplikasi yang terdapat pada *Playstore* maupun *Appstore*.

Melihat adanya permasalahan yang dialami oleh pengguna Pegadaian Digital, penulis berpendapat bahwa perlu diadakannya penelitian lebih lanjut mengenai keputusan nasabah dalam menggunakan Pegadaian Digital. Karena terjadinya berbagai macam masalah seperti *top up* saldo bermasalah dan adanya masalah dalam melakukan penjualan emas dapat menimbulkan rasa kurang percaya nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Selanjutnya, adanya masalah mengenai hilangnya tabungan emas nasabah, masalah dalam melakukan cetak emas fisik, serta sulitnya nasabah untuk melakukan aktivasi akun premium menimbulkan kerugian bagi nasabah baik dari segi finansial maupun waktu, sehingga hal tersebut menimbulkan adanya kekecewaan yang dirasakan nasabah setelah menggunakan aplikasi tersebut yang mana dapat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Dilansir dari (mediakonsumen.com), nasabah merasa kecewa karena Pegadaian sangat lambat dalam menangani keluhannya ketika melakukan pembukaan rekening tabungan emas yang bermasalah, sehingga nasabah menjadi ragu untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian belum maksimal dalam menangani keluhan dan Pegadaian kurang responsif dalam mengatasi keluhan nasabah, di mana hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Adanya berbagai masalah yang telah dijabarkan di atas, berbanding terbalik dengan adanya peningkatan jumlah transaksi digital dan peningkatan jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Hal tersebut diduga bahwa nasabah telah mempercayai layanan Pegadaian Digital, nasabah merasa bahwa risiko yang ada dalam melakukan transaksi digital tidak terlalu besar, dan nasabah merasa bahwa adanya berbagai kontak yang dapat dihubungi ketika terjadi masalah menjadi pertimbangan nasabah bahwa Pegadaian memiliki layanan yang baik, disamping kurang tanggapnya PT Pegadaian (persero) dalam menangani permasalahan nasabah

Pada penelitian ini penulis membatasi masalah pada kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas pelayanan karena ketiga variabel tersebut merupakan hal yang dirasakan oleh nasabah dan ketiga variabel tersebut merupakan hal penting yang diperhatikan oleh nasabah ketika memutuskan untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital?
2. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh keamanan, persepsi risiko, dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian lain dengan permasalahan yang sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu sarana mengembangkan dan melatih cara berpikir secara ilmiah sehingga mendapatkan wawasan yang luas guna menghadapi masalah yang serupa dikemudian hari terutama yang erat hubungannya dengan pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan layanan digital.
 - b. Bagi PT Pegadaian (Persero), penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi praktis untuk menjalankan kegiatan bisnisnya dan dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan inovasi baru dari sistem layanan yang berbasis digital agar kepercayaan nasabah terus terjaga dan risiko dalam transaksi nasabah dapat diminimalisir, serta kualitas layanan dapat ditingkatkan sehingga menambah jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran dan memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis membagi pembahasan penelitian menjadi 5 (lima) bab

yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan Pustaka, metodologi penelitian, hasil penelitian, dan penutup sehingga dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dari permasalahan penelitian yang menjadi dasar pemikiran dan gambaran penelitian secara garis besar yang kemudian disusun rumusan masalahnya. Pada bab ini diuraikan mengenai pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan teori yang dilakukan dalam menganalisa. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pemikiran dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian seperti jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB 4 PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai hasil yang didapatkan dari pengujian-pengujian statistik yang telah dilakukan guna mengetahui pengaruh di antara variabel-variabel apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V**PENUTUP****5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital”, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Hal ini dikarenakan Pegadaian belum maksimal dalam memberikan pelayanan, yakni secara cepat dan tanggap dalam menangani berbagai masalah yang dialami nasabah ketika bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, sehingga menimbulkan kurangnya rasa percaya nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.
2. Persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Persepsi risiko mengacu pada persepsi nasabah terhadap kinerja aplikasi dan waktu yang dikeluarkan ketika nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital. Apabila risiko yang mungkin terjadi atau risiko dirasakan nasabah tinggi, maka keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital semakin rendah.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Adanya berbagai kemudahan yang dirasakan oleh nasabah ketika bertransaksi dan merespon transaksi dengan cepat sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Digital. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh Pegadaian Digital, maka keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital akan mengalami peningkatan.

4. Kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Apabila terjadi kenaikan pada kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas layanan, maka akan meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Hal ini membuktikan bahwa apabila kepercayaan nasabah tinggi pada aplikasi Pegadaian Digital, persepsi risiko yang dirasakan nasabah tinggi ketika menggunakan Pegadaian Digital, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna adalah baik, maka akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan Pegadaian Digital dalam melakukan transaksi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pegadaian Digital

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa salah satu variabel dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Pegadaian Digital yakni variabel kepercayaan, yang mana walaupun nasabah memiliki kepercayaan yang baik pada Pegadaian Digital, maka tidak mempengaruhi keputusan penggunaan Pegadaian Digital. Oleh sebab itu, diharapkan PT Pegadaian (Persero) untuk terus berusaha dalam menumbuhkan serta meningkatkan kepercayaan nasabahnya khususnya nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Hal ini bertujuan agar pengguna aplikasi Pegadaian Digital terus meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan variabel-variabel lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital seperti faktor kemudahan penggunaan, gaya hidup, dan promosi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, J., & Semuel, H. (2014). Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Pembelian di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–10. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1394>
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dailysocial.id*. (13 Juli 2020). Survei DailySocial dan Populix: Investasi Reksa Dana Terpopuler di Indonesia. 25 April 2021. Website: <https://dailysocial.id/post/survei-dailysocial-populix-investasi-reksa-dana-terpopuler-indonesia-2020>
- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Detiknews*. (11 April 2020). Saldo Emas Sudah Terpotong, Pegadaian Digital Belum Cairkan Dana. 30 April 2021. Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4973043/saldo-emas-sudah-terpotong-pegadaian-digital-belum-cairkan-dana>
- Gummerus, J. (2011). *Customer value in e-service: conceptual foundation and empirical evidence*. Svenska handelshögskolan.
- Gunawan, H., & Ayuningtyas, K. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165. <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.763>
- Gunawan, M., Sompie, E. A., & Andreani, F. (2017). *Analisa Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Airbnb*.
- Haekal, A., & Widjajanta, B. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Membeli Secara Online Pada Pengunjung Website Classifieds Di Indonesia. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(1), 183–195. <https://doi.org/10.17509/jbme.v1i1.2287>
- Hassan H.S., Shehab. E, Peppard J. 2011. “Recent Advances In E-Service In ThePublic Sector: State-Of-The-Art And Future Trends”. *Business Process Management Journal* Vol. 17 No. 3.
- HR, G.I.S., Fermayani, R. & Harahap, R. . (2020). 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). *Menara Ekonomi*, 6(2), 1–11.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Janah, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Dewi Hijab. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(April), 20 halaman.
- Kompas*. (7 September 2020). Top Up Tabungan Emas di Pegadaian Digital Bermasalah. 28 April 2021. Website: <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/60234/Top-Up-Tabungan-Emas-di-Pegadaian-Digital-Bermasalah>
- Kusnanto, D., Oktaviany, R. A., & Rahma, R. (2020). Pengaruh Trust Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopee Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 40. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.912>
- Kvasnicova, T., Kremenova, I., & Fabus, J. (2016). From an Analysis of e-services Definitions and Classifications to the Proposal of New e-service Classification. *Procedia Economics and Finance*, 39(November 2015), 192–196. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30282-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30282-9)
- Mulyadi, A., Eka, D., & Nailis, W. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada. *Jembatan*, 15(2), 87–94. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v15i2.6656>
- Muslim, A. W. (2018). Pengaruh Media Sosial, E-Service Quality dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang di Mediasi Oleh Gaya Hidup. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 6(2)*, 145-162.
- Pegadaian. (2019). *Digitalisme Laporan Tahunan 2019*. 512. <http://digitalis.nwp.org/site-blog/striving-pedagogy-empowerment-taking-leap-faith/6299>
- Pegadaian. (2020). *Driving Sustainability Laporan Tahunan 2020*. 506. <https://doi.org/10.1002/9781119206026.ch10>
- Rafidah, I. (2017). Analisis Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Lazada. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 1–17.
- Rahmadi, H., & Malik, D. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada Tokopedia.Com Di Jakarta Pusat. *Reformasi Administrasi*, 3(1), 126–145. <https://doi.org/10.31334/v3i1.100>
- Rendy Putra Pradwita, R. B., Handoko, Y., & Rachmawati, I. K. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Pada Website Www.Laroslaptop.Com Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 212–220. <https://doi.org/10.31846/jae.v8i2.312>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Resika, Y., Wahab, Z., & Shihab, M. S. (2019). Customer Perceived Value Dan Customer Trust: Identifikasi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Go-Car. *Journal of Management and Business Review*, 16(1), 1–22. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v16i1.138>
- Rosalina, S., Subagio, H., Pemasaran, P. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2016). Analisis Pengaruh Produk Image. *Analisa Pengaruh Product Image Terhadap Purchase Intention Dengan Trust Sebagai Variabel Intevening Pada Blesscon Pt. Superior Prima Sukses*, 1(1). 1–11.
- Santoso, Singgih. (2018). *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). Consumer Behavior 12th Edition. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer Behavior, Eleventh Edition. In *Consumer Behavior* (Issue 6).
- Setyarko, Y. (2016). Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online. *Ekonomika Dan Manajemen, ISSN: 2252-6226*, 5(2), 128–147.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, D. (Ed.). (2012). *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Suwondo, A., & Marjan, F. I. (2017). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan Kai Access Berdasarkan E-Servqual Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daop Iv Semarang Program Studi Komputerisasi Akuntansi , Politeknik Negeri Semarang. *Sentrinov*, 3, 338–360.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Yu, C.-S. (2015). Antecedents and Consequences of Trust in Using Mobile Banking. *MIS Review*, 20(2), 27–56. <https://doi.org/10.6131/MISR.2015.2002.02>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Yusnidar, Samsir, & Restuti, S. (2014). Pengaruh kepercayaan dan persepsi resiko terhadap minat beli dan keputusan pembelian produk fashion secara online di kota pekanbaru. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, 12(12), 311–329.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D Gremler. 2017. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm 6th ed.* Mc. Graw-Hill.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1 Keluhan Pegadaian Digital Pada Appstore

Keluhan Pegadaian Digital Pada Appstore

Gak bisa login 4 Jun
 ★★★★★ bang johnny
 Abis update app jadi gak bisa login. Pake menu "lupa kata sandi" masukin nomor hp or email tulisannya "profile tidak ditemukan atau email belum terverifikasi".
 Klo ke menu "registrasi" masukin nomor hp tulisannya "No handphone sudah terdaftar". [more](#)

Force close 4 Jun
 ★★★★★ Hafizhah Az Zaky
 Setiap mau ajukan gadai, selalu diminta untuk melengkapi data diri padahal sudah lengkap. Ketika klik simpan data diri, tidak bisa klik oke dan langsung force close

Aplikasinya tidak handal 2 Jun
 ★★★★★ Herriiiiii
 Mau cetak LM susahnya minta ampun, dan ternyata dibatasi ukurannya. Mau ngambil LM yg sdh lunas juga susah banget, sdh sebulan ini ga bisa diambil. Mohon maaf kepada pengembang aplikasi, testimoni tsb sy berikan berdasarkan pengalaman pribadi. Mohon perbaiki sistemnya klo emang niat, jgn setengah2. [more](#)

TERLALU 20 Feb
 ★★★★★ annnnjj
 Parah transaksi pulsa gagal tpi saldo gk balik2

Super bad app 12 Dec
 ★★★★★ anggrdk
 Apalagi kalo harga emas lagi turun otomatis ga bisa dipake. Tapi kalo lagi tinggi2nya lancar jaya. Ada permainan apa sih ?

app busuk, gag bisa daftar cpt 16 Mar
 ★★★★★ vacoel
 web developernya ecek ecek , app nya slow dan sering gangguan, udh dri awal bulan buka rek emas sampai sekarang blm ada kabar , padahal sdh tfr

Fix the bugs 9 Apr
 ★★★★★ Ghassani sagita
 Sudah ada sebulan, masih gak bisa tambah rekening. Aplikasi selalu keluar tiap mau tambah rekening. Udah chat CS tapi gak bantu sama sekali. Tolong lah pegadaian. Rajin" improve aplikasinya. Baca" in review yg kurang bagus untuk jadi perbaikan.

App cacat Sun
 ★★★★★ error saat memutar video
 Kembalikan uang saya!!! Sudah trf tapi dibilang belum trf terus

Yang ngasih bintang 5 pegawai pegadaian s... Fri
 ★★★★★ pgdn gblk
 Baru kali ini nemu app yang super duper ribet, mau jual emas suruh premium dulu, udah premium nambah akun rekening eh malah force close, alhasil ga bisa jual, telpon cs katanya aplikasi dalam pengembangan, helloww...
 Suka heran aja sama yang ngasih 5 bintang tuh liat apanya gitu dari app ini [more](#)

Tolong Perbaiki 15 Jun
 ★★★★★ 13727GI
 Aplikasi Error/crash/bug, tolong segera di perbaiki jgn hilangkan rasa kepercayaan customer. Terus lah berkembang menjadi lebih baik.

BALIKIN DUIT GUA 12 Jun
 ★★★★★ 18372940
 Ini gimana saya sudah melakukan transaksi buka tabungan emas tapi di aplikasi gamasuk aplikasi sampah balikin duit gua wa admin gaada yang bisa di hubungin wa nya

App susah bgt baru mau daftar nabung... 21 Apr
 ★★★★★ moanaaaaaaa
 App pegadaian harusnya bagus dan mudah di gunakan.
 Pas di coba gak bisa kepake. Udh ulang2 sampe data abis tetap ajj susah . Niat mau nabung ajj susah. Lol
 Kala sama app lain2 yg harusnya gak bermutu.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ratings & Reviews

Upgrade akun susah 12 Jun
★☆☆☆☆
anin75
Upgrde akun susah, sudah ke kantor cabangpun tetap gabisa

Aplikasi sangat buruk 9 Jun
★☆☆☆☆
jdndnrinfbah
Gatau lah nyesel buka rek emas, udh bayar pas mau beli emas malah dialihkan ke pembuatan rekening emas lg dan bayar lg, jangan mauuu sumpaah

Aplikasi sering bermasalah 8 Jun
★☆☆☆☆
Rez rez rez
Aplikasinya sering bermasalah, kurang responsif, uxnnya juga kurang nyaman buat user

Aplikasi yang dikit2 minta aktivasi ke cab... 8 Jun
★☆☆☆☆
yulidc
ini aplikasi untuk membantu biar ga ribet., tp kok malah diribetin., mau pake fitur ini suruh aktivasi ke cabang., fitur yang lain aktivasi ke cabang., ga guna ni.. ribett.,bolak balik.,

Nicholas Martua S 30 Mar
★☆☆☆☆
Toko Bintang Serasi
Yth. Pegadaian Indonesia
Kualitas developer Pegadaian masih sangat buruk, aplikasi yang saya gunakan di luar ekspetasi saya. Sudah bulan saya, verifikasi ke akun premium, sampai saat ini, tetap tidak terkonfirmasi. Sangat buruk 🙄🙄🙄

Ratings & Reviews

Dipertimbangkan lagi untuk invest emas... 5 Apr
★☆☆☆☆
arielafr
Sistem digital pegadaian ini belum siap, banyak error di transaksi pembayarannya juga. Sangat merugikan konsumen.

Slow App 4 Apr
★☆☆☆☆
adejdw
Tolong aplikasinya diperbaiki sangat lamban dan susah verifikasi.

Ratings & Reviews

Bugs Fixing 9 Mar
★☆☆☆☆
naufallingga
Tolong pengembangan aplikasi jangan dihentikan dulu, karena aplikasi belum stabil dan masih banyak bugs, misal:
- ketika tambah rekening bank aplikasi tidak respon malah force closed
- halaman notifikasi tidak berhenti refresh jadi bergerak terus [more](#)

Tidak Recomend ! 9 Mar
★☆☆☆☆
ik_12345
Tidak Bisa Tambah Rekening Bank.
Ini Aplikasi masih belum siap tapi sudah maksa di publish. Banyak bug juga .
Mending tutup rekening aja dan gak usah download aplikasi ini.
Tambahn lagi...tutup rekeningnya juga dipersulit.
Gak usah buka dan download...bakal nyesel [s](#) [more](#)

Tidak bisa upload KtP 8 Mar
★☆☆☆☆
bzbzbzbzbzbzbzb
Mau jual malah disuruh upgrde. Waktu upgrde malah upload KTP gak bisa

Ratings & Reviews

Akun premium 31 May
★☆☆☆☆
prayogapudhira
Susah banget aktifin akun premium, ga recomend banget aplikasi, udah ke kantor cabang 4x sampe bolos kantor, bikin akun premium gabisa2 sampe 3x bikin laporan

Tidak bisa upload ktp 30 May
★☆☆☆☆
Markzubreg
Padahal foto udah pas banget di ulang 10 x tetep sama

APP GA JELAS GA BISA LOGIN BAHKA... 30 May
★☆☆☆☆
Nandanaaaaa
developernya kacau, pake vendor atau inhouse? kacau bener. login ga bisa padahal pass sama uname udah bener, mau regist juga ga bisa, kode OTP udah sama padahal, cau kacau. tim QAnya tolong cek dong masa ga kena dokumentasi yang kaya begini.

App ribet 29 May
★☆☆☆☆
ilmanafiana
Agak nyesel ikutan nabung di app pegadaian, untuk



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Keluhan Pegadaian Digital Pada Playstore

Keluhan Pegadaian Digital Pada Play Store

The image shows two side-by-side screenshots of the Google Play Store interface for the app 'Pegadaian Digital' (4.5 stars). The reviews are as follows:

- Review 1 (15/06/21):** User 'apriana yayan' (5 stars) complains: "Sangat kecewa,,, bukan mengatasi masalah tanpa masalah, tapi yang ada membuat masalah hadeh duit gk tau kmn baru ja mulai buka tabungan emas, udah kaya gini giliran udah di bayar, gk da pemberitahuan lg dri apl nya,,, gk da perubahan lg,,, bikin masalah aja".
- Review 2 (09/06/21):** User 'whan Christiawan' (4 stars) complains: "Bikin kesel, kenapa saat mau upgrade akun premium apk malah berjalan di sedang tunggu gak selesai lalu kembali lagi foto ktp, begitu nyoba foto lagi disuruh tunggu lagi, terus gitu aja berulang" ulang selama berhari hari".
- Review 3 (27/05/21):** User 'mega indah jaya Advertising' (5 stars) complains: "Saya sdh membuka tabungan emas disini... Di saat saya membutuhkan Tabungan saya sangat sulit untuk di proses gadai atau di cetak...sekarang saya berniat untuk mengambil semua tabungan saya dan akan saya pindahkan ketempat lain...karna disini hanya mempermudah cara menabung tapi sangat2 sulit sekli untuk mengambil atau gadaikan tabungan emas..".

Each review includes a 'Apakah ulasan ini membantu?' (Was this review helpful?) question with 'Ya' (Yes) and 'Tidak' (No) buttons.



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

←  Pegadaian Digital 4,5★
Rating dan ulasan

 Rizone Fordidden

★★★★★ 11/06/21

Setelah di update ada jelek nya, bagian pembayaran cicil gadai biasanya akan muncul rincian nilai bunga sama sudah masuk berapa hari skrg mah ga ada, langsung ke ceklis terima tanpa tau rincian nya. Tolong di perbaiki. Sy udah komplain ke WA dan email tp gda tanggapan serius. Tanpa perbaikan.

Apakah ulasan ini membantu?

 Ians Dk

★★★★★ 12/06/21

Cuma jgn sampai tergiur untuk buka tabungan emas, tdk menguntungkan yg ada sangat merugikan, dan sistem waktu beli gampang, waktu jual susah, misalnya klo kita beli emas 1,200gram, pada saat kita mau jual hnya bisa 1gram, jd yg 0,2gram kita bakal ngendap dan tdk bakalan bisa di cairkan, gmna kita bisa untung...

Apakah ulasan ini membantu?

 Myska Ahmed

★★★★★ 03/06/21

Gak bisa upload KTP, ga ngerti lagi sih gue musti gimana,, udah retake puluhan kali bahkan mungkin udah sampe 100x lebih ambil foto KTP, selalu saja *FOTO TIDAK SESUAI,, periksa kembali foto KTP anda* Aisshhhhhh...!!!

←  Pegadaian Digital 4,5★
Rating dan ulasan

 Restiyanti

★★★★★ 31/05/21

Cetak emasnya bermasalah. Udah berhasil bayar biaya cetak tapi status masih menunggu bayar. Ini aplikasi di tes dulu gag siih semua fiturnya sebelum rilis? Kalo masih banyak bugs sana sini ya kasih info aja belum bisa pakai fitur itu. Daripada bisa tapi di tengah jalan error.

Apakah ulasan ini membantu?

 AZRIEL RAFIQ

★★★★★ 06/06/21

Nunggu proses upgrade ke premium via online lama bgt ... Katanya suruh nunggu 3x24 jam tapi udah berminggu2 belum di approve .. Bagi yang baru daftar mending kalo upgrade premium ke cabang nya aja katanya cepet .. Kalo saya udah terlanjur upgrade via online .

Apakah ulasan ini membantu?

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden Penelitian

Saya Shelly Monica Rachman, mahasiswi tingkat akhir Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital”, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat meluangkan waktu dan mengisi kuesioner dengan benar, agar informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

- Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan seksama
- Pastikan dalam menjawab pertanyaan maupun pernyataan tidak terdapat jawaban yang salah
- Berilah tanda centang (√) untuk menjawab setiap pertanyaan

Atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Shelly Monica Rachman

Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAGIAN 1: IDENTITAS RESPONDEN

Pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna aplikasi Pegadaian Digital yang telah memanfaatkan Pegadaian Digital untuk melakukan berbagai transaksi pegadaian secara *online*.

Petunjuk: Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
 Perempuan

2. Usia

- 20 - 25 tahun
 26 - 30 tahun
 31 - 35 tahun

3. Jenis Pekerjaan

- Mahasiswa
 PNS/ASN
 Karyawan swasta
 Ibu Rumah Tangga
 Lainnya

4. Pendapatan perbulan

- <Rp 1.000.000
 Rp 1.000.000 - 5.000.000
 >Rp 5.000.000

5. Apakah anda pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital?

- Pernah
 Tidak Pernah

BAGIAN 2: INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN

Pernyataan berikut mewakili persepsi anda yang bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.

Petunjuk: Berilah tanda (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai mengenai pernyataan tersebut. Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Kepercayaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Trusting Belief</i>						
1	Saya percaya bahwa aplikasi Pegadaian Digital memiliki aturan/kebijakan yang mengutamakan kepentingan saya dalam bertransaksi secara online.					
2	Saya percaya aplikasi Pegadaian Digital dapat memenuhi kebutuhan transaksi saya.					
3	Saya percaya bahwa tidak terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi dengan yang dilakukan di kantor Pegadaian.					
4	Saya percaya bahwa transaksi yang saya lakukan diproses secara akurat.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5	Saya percaya bahwa Pegadaian Digital dapat memenuhi kebutuhan saya dengan cepat dan tepat waktu.					
<i>Trusting Intention</i>						
7	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin terjadi dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.					
8	Saya bersedia untuk memberikan informasi pribadi saya kepada aplikasi Pegadaian Digital.					
9	Saya bersedia untuk melakukan transaksi pada aplikasi Pegadaian Digital karena prosesnya mudah dan cepat.					
10	Saya bersedia untuk memenuhi permintaan dari aplikasi Pegadaian Digital saat bertransaksi.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Persepsi Risiko

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Functional Risk						
1	Saya merasa khawatir fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital tidak berfungsi dengan baik.					
Financial Risk						
2	Menurut saya adanya kesalahan/gangguan pada sistem saat melakukan transaksi menyebabkan saldo saya tidak kembali.					
3	Saya merasa bahwa kualitas aplikasi Pegadaian Digital tidak sebanding dengan biaya yang telah saya keluarkan ketika menggunakannya.					
Psychological Risk						
4	Saya merasa gelisah atas risiko-risiko yang mungkin terjadi karena bertransaksi pada aplikasi Pegadaian Digital.					
5	Saya merasa dirugikan karena adanya pembatalan transaksi secara sepihak sehingga saya harus mencari alternatif lain.					
Time Risk						
6	Saya tidak memahami cara kerja aplikasi Pegadaian Digital sehingga memerlukan lebih banyak waktu untuk					

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

	bertransaksi.					
7	Saya memerlukan waktu yang lama untuk menemukan fitur yang saya inginkan pada aplikasi Pegadaian Digital.					
8	Saya merasa bahwa proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang lama ketika terjadi kesalahan transaksi.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kualitas Pelayanan (*E-service quality*)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Efficiency</i>						
1	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital mudah untuk diakses dan digunakan.					
2	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital memungkinkan saya untuk melakukan transaksi secara cepat dan tepat.					
<i>Fulfillment</i>						
3	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital merespon dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan transaksi yang dilakukan.					
4	Saya merasa bahwa aplikasi Pegadaian Digital jujur atas setiap penawaran yang diberikan (promosi yang ditawarkan sesuai pada saat pembayaran).					
<i>System Availability</i>						
5	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital selalu tersedia untuk keperluan saya.					
6	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital berfungsi dengan baik.					
7	Saya merasa bahwa aplikasi Pegadaian Digital tidak mengalami masalah saat melakukan proses transaksi.					
<i>Privacy</i>						
8	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital tidak menyebarkan data pribadi saya ke					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	aplikasi lainnya.					
9	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital melindungi informasi transaksi saya (nomor rekening, nomor identitas pribadi).					
Responsiveness						
10	Saya merasa aplikasi Pegadaian Digital menangani masalah atau keluhan transaksi saya dengan segera.					
11	Saya merasa aplikasi Pegadaian Digital memberikan petunjuk kepada saya terkait apa yang harus dilakukan jika transaksi yang dilakukan mengalami masalah.					
Compensation						
12	Pihak Pegadaian Digital memberikan pertanggungjawaban atas permasalahan yang terjadi (kesalahan dari aplikasi).					
13	Pihak Pegadaian Digital memberikan ganti rugi kepada saya ketika transaksi yang dilakukan tidak sesuai.					
Contact						
14	Tersedianya kontak yang dapat dihubungi ketika transaksi saya mengalami masalah (misal, email dan nomor telepon).					
15	Terdapat <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i> .					



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keputusan Pembelian

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Pengenalan Masalah						
1	Saya menggunakan aplikasi Pegadaian Digital karena layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya.					
Pencarian Informasi						
2	Saya mendapatkan informasi mengenai aplikasi Pegadaian Digital dari media sosial.					
3	Saya mendapatkan informasi mengenai aplikasi Pegadaian Digital dari sumber terdekat (teman atau keluarga).					
Evaluasi Alternatif						
4	Saya mengevaluasi beberapa merek produk atau layanan keuangan lain sebelum memutuskan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.					
Keputusan Penggunaan						
5	Saya memutuskan untuk menggunakannya karena aplikasi Pegadaian Digital memiliki tampilan yang menarik, interaktif, dapat dipercaya, dan memiliki informasi kontak yang dapat dihubungi.					
Perilaku Pasca Penggunaan						
6	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.					
7	Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.					



Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian

1. Variabel Kepercayaan (X1)

NO RESPONDEN	KEPERCAYAAN (X1)									TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	5	4	3	3	5	5	5	5	3	38
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	37
6	5	5	3	3	4	4	5	3	3	35
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
8	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
9	3	3	5	5	4	5	3	4	5	37
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39
12	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
13	5	4	5	4	4	3	4	5	5	39
14	5	5	5	5	5	4	5	3	5	42
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
19	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
20	4	4	4	5	4	3	2	5	4	35
21	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
22	4	4	4	5	5	3	4	4	4	37
23	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
24	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	4	2	4	5	2	4	4	4	33
28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
29	4	4	4	4	5	5	3	5	3	37
30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
32	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
34	5	3	2	5	3	3	3	3	5	32
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
36	5	3	4	3	3	3	3	3	3	30
37	5	5	4	5	5	3	4	5	5	41

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	5	4	5	5	4	5	5	5	42
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
42	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36
43	5	4	2	5	5	5	5	5	5	41
44	4	4	3	4	4	4	5	5	4	37
45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
46	5	4	3	4	5	3	4	5	4	37
47	5	4	5	4	4	3	3	4	3	35
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
50	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
51	5	5	3	5	5	3	5	5	5	41
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
54	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
55	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
56	5	5	2	4	5	4	5	5	5	40
57	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
58	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42
59	4	4	2	4	4	2	3	4	2	29
60	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
61	4	4	5	5	5	3	2	4	4	36
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
64	5	5	3	5	4	3	5	3	3	36
65	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
66	4	4	4	5	4	4	3	4	4	36
67	4	4	5	3	4	3	4	4	4	35
68	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
69	4	4	4	4	5	4	3	3	4	35
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
72	4	4	4	5	4	2	3	5	3	34
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39
75	4	3	3	2	2	2	4	3	3	26
76	5	3	2	2	3	2	4	4	4	29
77	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
78	5	4	4	4	2	2	4	4	4	33
79	5	5	4	4	5	4	5	5	5	42



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

80	5	5	3	4	4	5	4	4	4	38
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
82	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
83	5	5	3	4	4	4	4	4	3	36
84	5	4	1	4	4	5	5	5	5	38
85	4	5	4	5	5	5	4	5	4	41
86	5	4	4	5	5	5	5	5	4	42
87	3	3	2	5	4	3	4	5	3	32
88	5	5	5	5	4	3	5	4	5	41
89	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
92	5	5	2	4	4	3	4	5	5	37
93	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
95	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
96	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
98	5	5	4	5	5	3	4	5	4	40
99	5	4	1	5	5	4	4	5	5	38
100	5	4	2	5	4	4	4	5	5	38

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



2. Variabel Persepsi Risiko

NO RESPONDEN	PERSEPSI RISIKO (X2)								TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	5	5	4	5	5	5	4	5	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
3	2	2	3	2	3	3	2	1	18
4	2	2	2	2	3	2	2	3	18
5	4	5	4	4	4	3	3	2	29
6	2	4	3	5	5	2	4	5	30
7	5	4	4	5	4	4	4	4	34
8	1	1	2	1	1	1	1	2	10
9	5	1	4	1	4	5	5	3	28
10	2	3	2	2	3	2	2	2	18
11	5	5	5	5	4	5	5	5	39
12	5	5	5	5	4	4	4	5	37
13	4	3	3	5	4	2	2	3	26
14	5	5	5	5	4	5	5	5	39
15	4	1	2	4	2	2	2	3	20
16	3	4	2	3	3	5	4	4	28
17	2	3	2	2	4	1	2	2	18
18	4	5	4	4	5	3	3	4	32
19	4	2	3	2	2	1	1	3	18
20	3	5	4	5	3	2	3	4	29
21	4	4	3	4	3	2	4	1	25
22	3	1	2	2	3	3	3	3	20
23	4	3	3	2	3	2	2	3	22
24	3	4	3	4	4	2	3	3	26
25	5	5	1	5	5	3	3	3	30
26	1	5	1	1	5	1	1	4	19
27	2	2	2	2	2	2	2	2	16
28	1	4	2	2	4	1	1	4	19
29	5	4	2	3	3	2	2	3	24
30	3	3	2	3	2	2	3	2	20
31	3	2	2	3	3	5	5	3	26
32	4	5	4	4	5	4	5	5	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	3	3	5	4	1	2	5	28
35	1	1	1	1	1	1	1	1	8
36	4	3	3	4	3	3	3	4	27
37	2	1	1	1	1	1	1	1	9
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	2	2	2	2	2	2	2	2	16

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	3	3	4	3	4	4	3	28
42	4	4	4	5	4	4	4	4	33
43	2	4	1	2	2	2	2	2	17
44	4	2	2	3	5	3	2	3	24
45	3	4	2	3	4	2	3	4	25
46	4	5	4	3	5	1	5	4	31
47	5	4	5	3	3	4	5	5	34
48	3	3	2	2	3	3	3	3	22
49	3	4	4	5	2	4	4	4	30
50	4	3	3	3	3	3	3	3	25
51	3	4	3	5	4	3	4	4	30
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	2	2	2	2	4	2	2	2	18
54	4	3	4	3	3	4	4	4	29
55	5	4	4	5	4	5	4	4	35
56	3	2	2	2	3	2	2	2	18
57	4	5	5	5	5	5	4	4	37
58	5	5	5	4	5	5	5	5	39
59	4	4	4	4	4	3	3	4	30
60	4	3	4	4	3	3	4	3	28
61	3	3	2	2	4	2	2	3	21
62	4	4	5	5	5	4	5	5	37
63	3	4	2	4	4	2	2	3	24
64	4	3	4	4	2	2	4	3	26
65	4	3	3	5	4	3	3	3	28
66	3	3	3	3	3	2	2	3	22
67	4	5	4	3	4	4	4	4	32
68	3	3	3	4	4	2	2	2	23
69	4	4	3	4	4	4	3	4	30
70	2	2	2	2	2	2	2	2	16
71	3	3	2	4	4	3	2	3	24
72	4	3	3	3	4	4	4	5	30
73	2	2	3	2	2	2	3	4	20
74	4	5	5	4	4	5	5	5	37
75	5	4	4	4	4	2	4	5	32
76	4	4	4	4	4	2	2	4	28
77	2	2	2	4	5	2	2	5	24
78	2	2	2	5	5	2	4	5	27
79	5	5	5	4	4	5	4	4	36
80	5	4	3	3	5	4	4	4	32
81	2	4	4	3	5	2	3	5	28



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

82	1	1	1	2	4	4	4	4	21
83	5	5	2	3	4	2	2	4	27
84	5	5	2	3	3	1	2	5	26
85	2	2	3	4	3	2	2	3	21
86	3	2	3	2	1	2	2	2	17
87	1	1	1	1	4	4	3	1	16
88	3	4	2	5	5	2	2	3	26
89	4	3	2	2	2	3	2	3	21
90	2	2	2	2	4	2	2	2	18
91	2	2	2	2	3	2	4	4	21
92	2	2	3	4	5	2	1	3	22
93	4	4	5	4	5	4	5	5	36
94	4	4	4	5	5	3	3	4	32
95	5	3	3	3	3	2	3	3	25
96	4	3	2	2	2	3	2	3	21
97	4	4	3	4	4	4	4	3	30
98	4	2	3	4	4	3	2	4	26
99	2	2	1	2	2	1	2	2	14
100	2	4	2	2	2	1	1	2	16

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No	KUALITAS PELAYANAN (X3)															TOTAL X3
	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	X3. 7	X3. 8	X3. 9	X3. 10	X3. 11	X3. 12	X3. 13	X3. 14	X3. 15	
1	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	62
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	64
6	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	55
7	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	66
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	73
9	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	60
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
11	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
12	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	67
13	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	58
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	72
15	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	62
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	72
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
18	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
19	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	68
20	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	59
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
22	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	69
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	55
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	69
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	5	63
28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
29	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	54
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	63
31	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	70
32	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	53
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	60
34	5	4	4	2	2	3	4	4	5	3	3	4	1	2	2	48
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
36	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
37	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	71
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	48

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
41	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	52
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	58
43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
44	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	63
45	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	64
46	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	63
47	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	64
48	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
49	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
50	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	54
51	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	69
52	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
54	4	3	5	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	53
55	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	67
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	73
57	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	64
58	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	70
59	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	49
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
61	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3	4	4	55
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	73
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
64	3	3	3	2	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	49
65	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	60
66	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	52
67	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	59
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	59
69	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	58
70	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
74	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
75	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	38
76	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	41
77	4	4	2	2	2	4	3	5	5	2	2	3	3	5	5	51
78	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	2	2	3	3	3	49
79	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	67
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	52



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

81	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57
82	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	49
83	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	53
84	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	1	1	4	2	50
85	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	61
86	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	69
87	4	4	4	5	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	48
88	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	3	3	61
89	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	58
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
91	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	70
92	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	62
93	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	69
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
95	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	44
96	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	58
97	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	55
98	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	66
99	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	69
100	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	68

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



4. Variable Keputusan Penggunaan (Y)

NO RESPONDEN	KEPUTUSAN PENGGUNAAN (Y)							TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
1	5	3	3	5	5	5	5	31
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	4	2	2	3	4	4	23
4	4	4	2	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	4	5	5	34
6	5	5	3	4	3	3	4	27
7	5	5	4	4	5	4	5	32
8	5	5	5	5	4	5	4	33
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	4	5	4	4	4	4	3	28
11	4	4	4	5	4	4	4	29
12	5	4	5	4	5	5	5	33
13	4	4	5	4	4	4	4	29
14	5	5	4	5	5	4	5	33
15	5	1	4	4	3	4	4	25
16	5	4	5	4	4	5	4	31
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	5	5	4	5	5	4	4	32
19	4	5	1	4	4	4	4	26
20	4	4	3	4	5	3	3	26
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	3	3	3	3	4	5	4	25
23	5	4	5	3	4	3	4	28
24	4	4	4	4	4	4	3	27
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	5	5	5	4	5	4	5	33
27	5	1	4	5	4	4	4	27
28	5	5	4	4	5	5	5	33
29	4	4	5	5	4	3	3	28
30	4	4	5	5	5	5	5	33
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	4	3	4	3	3	4	5	26
33	3	4	4	4	4	4	4	27
34	4	4	3	4	4	3	2	24
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	4	3	2	3	3	3	3	21
37	5	1	5	5	5	5	5	31
38	4	4	2	3	3	3	3	22
39	4	4	3	4	4	4	4	27

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	4	3	4	3	3	3	3	23
42	4	3	4	3	4	4	4	26
43	4	4	1	4	5	4	5	27
44	4	4	5	5	4	4	4	30
45	4	5	5	4	4	4	4	30
46	5	3	5	4	5	3	5	30
47	5	4	5	4	4	4	4	30
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	4	4	4	4	4	5	4	29
50	4	4	3	4	3	3	3	24
51	5	5	5	3	5	5	5	33
52	5	5	5	4	5	4	5	33
53	4	4	4	2	4	4	4	26
54	3	4	4	4	4	3	5	27
55	5	5	5	5	4	5	4	33
56	5	5	3	4	5	5	5	32
57	4	5	4	5	4	5	5	32
58	5	4	5	4	5	4	5	32
59	4	2	3	5	3	4	2	23
60	4	4	3	4	3	4	5	27
61	4	2	2	4	4	4	4	24
62	4	5	4	5	5	5	5	33
63	4	2	4	3	4	4	3	24
64	5	2	2	2	2	3	3	19
65	4	5	2	4	4	5	3	27
66	4	4	3	4	4	4	4	27
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	4	5	4	4	5	4	30
69	4	4	4	4	4	3	4	27
70	4	5	5	5	4	4	4	31
71	4	3	4	4	4	4	3	26
72	3	4	3	3	4	3	3	23
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	5	4	4	5	4	4	5	31
75	3	4	1	3	3	3	2	19
76	4	1	5	5	3	2	2	22
77	5	5	1	5	4	4	4	28
78	4	5	1	5	4	4	4	27
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	5	5	1	5	3	3	3	25
81	4	1	5	5	4	3	4	26



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

82	3	2	4	4	3	3	3	22
83	4	3	2	5	3	3	3	23
84	5	5	4	3	5	5	5	32
85	5	5	4	4	4	4	4	30
86	4	5	3	5	5	4	4	30
87	4	4	2	4	3	3	3	23
88	5	5	1	2	3	4	3	23
89	5	4	4	5	5	3	3	29
90	5	5	4	4	4	4	4	30
91	4	2	2	4	3	4	4	23
92	5	2	5	3	4	4	4	27
93	4	5	5	4	5	4	5	32
94	4	3	4	5	4	4	4	28
95	4	5	1	4	2	2	2	20
96	5	4	4	5	5	3	3	29
97	4	4	3	3	4	4	4	26
98	5	4	5	4	4	4	5	31
99	5	4	1	2	5	4	5	26
100	5	5	1	4	5	5	5	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 5 Distribusi Item Pertanyaan Kuesioner

1. Variabel Kepercayaan

Item	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
X1.1	Saya percaya bahwa aplikasi Pegadaian Digital memiliki aturan/kebijakan yang mengutamakan kepentingan saya dalam bertransaksi secara online.	0	0	4	52	44
X1.2	Saya percaya aplikasi Pegadaian Digital dapat memenuhi kebutuhan transaksi saya.	0	0	8	55	37
X1.3	Saya percaya bahwa tidak terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi dengan yang dilakukan di kantor Pegadaian.	2	10	19	45	24
X1.4	Saya percaya bahwa transaksi yang saya lakukan diproses secara akurat.	0	2	9	43	46
X1.5	Saya percaya bahwa Pegadaian Digital dapat memenuhi kebutuhan saya dengan cepat dan tepat waktu.	0	2	11	50	37
X1.6	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin terjadi dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.	0	6	28	43	23
X1.7	Saya bersedia untuk memberikan informasi pribadi saya kepada aplikasi Pegadaian Digital.	0	2	17	51	30
X1.8	Saya bersedia untuk melakukan transaksi pada aplikasi Pegadaian Digital karena prosesnya mudah dan cepat.	0	0	12	44	44
X1.9	Saya bersedia untuk memenuhi permintaan dari aplikasi Pegadaian Digital saat bertransaksi.	0	1	13	47	39

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Variabel Persepsi Risiko

Item	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
X2.1	Saya merasa khawatir fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital tidak berfungsi dengan baik.	6	22	19	33	20
X2.2	Menurut saya adanya kesalahan/gangguan pada sistem saat melakukan transaksi menyebabkan saldo saya tidak kembali.	8	21	23	28	20
X2.3	Saya merasa bahwa kualitas aplikasi Pegadaian Digital tidak sebanding dengan biaya yang telah saya keluarkan ketika menggunakannya.	8	33	26	21	12
X2.4	Saya merasa gelisah atas risiko-risiko yang mungkin terjadi karena bertransaksi pada aplikasi Pegadaian Digital.	6	26	19	27	22
X2.5	Saya merasa dirugikan karena adanya pembatalan transaksi secara sepihak sehingga saya harus mencari alternatif lain.	4	15	24	36	21
X2.6	Saya tidak memahami cara kerja aplikasi Pegadaian Digital sehingga memerlukan lebih banyak waktu untuk bertransaksi.	12	38	19	18	13
X2.7	Saya memerlukan waktu yang lama untuk menemukan fitur yang saya inginkan pada aplikasi Pegadaian Digital.	8	34	20	25	13
X2.8	Saya merasa bahwa proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang lama ketika terjadi kesalahan transaksi.	5	17	30	28	20



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
X3.1	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital mudah untuk diakses dan digunakan.	0	2	8	42	48
X3.2	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital memungkinkan saya untuk melakukan transaksi secara cepat dan tepat.	0	1	12	45	42
X3.3	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital merespon dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan transaksi yang dilakukan.	0	4	12	52	32
X3.4	Saya merasa bahwa aplikasi Pegadaian Digital jujur atas setiap penawaran yang diberikan (promosi yang ditawarkan sesuai pada saat pembayaran).	0	6	19	46	29
X3.5	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital selalu tersedia untuk keperluan transaksi saya.	0	4	26	40	30
X3.6	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital berfungsi dengan baik.	0	3	12	51	34
X3.7	Saya merasa bahwa aplikasi Pegadaian Digital tidak mengalami masalah saat melakukan proses transaksi.	0	6	24	42	28
X3.8	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital tidak menyebarkan data pribadi saya ke aplikasi lainnya.	0	2	20	41	37
X3.9	Menurut saya aplikasi Pegadaian Digital melindungi informasi transaksi saya (nomor rekening, nomor identitas pribadi).	0	1	18	43	38
X3.10	Saya merasa aplikasi Pegadaian Digital menangani masalah atau keluhan transaksi saya dengan segera.	0	5	22	46	27



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X3.11	Saya merasa aplikasi Pegadaian Digital memberikan petunjuk kepada saya terkait apa yang harus dilakukan jika transaksi yang dilakukan mengalami masalah.	0	5	16	53	26
X3.12	Pihak Pegadaian Digital memberikan pertanggungjawaban atas permasalahan yang terjadi (kesalahan dari aplikasi).	1	3	18	46	32
X3.13	Pihak Pegadaian Digital memberikan ganti rugi kepada saya ketika transaksi yang dilakukan tidak sesuai.	2	2	26	48	22
X3.14	Tersedianya kontak yang dapat dihubungi ketika transaksi saya mengalami masalah (misal, email dan nomor telepon).	0	4	11	45	40
X3.15	Terdapat <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i> .	0	5	15	40	40

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Variabel Keputusan Penggunaan

Item	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Y.1	Saya menggunakan aplikasi Pegadaian Digital karena layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya.	0	0	6	50	44
Y.2	Saya mendapatkan informasi mengenai aplikasi Pegadaian Digital dari media sosial.	5	7	10	40	38
Y.3	Saya mendapatkan informasi mengenai aplikasi Pegadaian Digital dari sumber terdekat (teman atau keluarga).	10	10	14	33	33
Y.4	Saya mengevaluasi beberapa merek produk atau layanan keuangan lain sebelum memutuskan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.	0	5	14	46	35
Y.5	Saya memutuskan untuk menggunakannya karena aplikasi Pegadaian Digital memiliki tampilan yang menarik, interaktif, dapat dipercaya, dan memiliki informasi kontak yang dapat dihubungi.	0	2	18	48	32
Y.6	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.	0	2	22	49	27
Y.7	Saya merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital.	0	5	20	41	34



Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

3. Variabel Kepercayaan (X1)

A. Hasil Uji Validitas

		Correlations									Total_X1
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
X1.1	Pearson Correlation	1	.450**	.007	.167	.252*	.162	.418**	.214*	.234*	.450**
	Sig. (2-tailed)		.000	.943	.098	.011	.107	.000	.032	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.450**	1	.321**	.445**	.569**	.369**	.503**	.360**	.351**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.007	.321**	1	.295**	.279**	.293**	.123	.131	.245*	.520**
	Sig. (2-tailed)	.943	.001		.003	.005	.003	.223	.193	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.167	.445**	.295**	1	.518**	.353**	.151	.460**	.412**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.098	.000	.003		.000	.000	.133	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.252*	.569**	.279**	.518**	1	.457**	.380**	.537**	.448**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.005	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.162	.369**	.293**	.353**	.457**	1	.440**	.425**	.433**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.107	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.418**	.503**	.123	.151	.380**	.440**	1	.384**	.457**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.223	.133	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.214*	.360**	.131	.460**	.537**	.425**	.384**	1	.424**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.193	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.234*	.351**	.245*	.412**	.448**	.433**	.457**	.424**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.450**	.729**	.520**	.653**	.757**	.699**	.648**	.664**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	9

4. Variabel Persepsi Risiko (X2)

A. Hasil Uji Validitas

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.555**	.638**	.565**	.315**	.520**	.527**	.494**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.555**	1	.571**	.581**	.517**	.352**	.446**	.569**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.638**	.571**	1	.615**	.395**	.596**	.687**	.600**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.565**	.581**	.615**	1	.549**	.423**	.496**	.580**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.315**	.517**	.395**	.549**	1	.375**	.414**	.590**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.520**	.352**	.596**	.423**	.375**	1	.773**	.446**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.527**	.446**	.687**	.496**	.414**	.773**	1	.588**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.494**	.569**	.600**	.580**	.590**	.446**	.588**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.756**	.751**	.833**	.787**	.671**	.735**	.806**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

B. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	9



3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

A. Hasil Uji Validitas

		Correlations															Total_X3
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.670**	.671**	.507**	.470**	.493**	.466**	.357**	.288**	.486**	.551**	.419**	.199*	.485**	.486**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.048	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.670**	1	.584**	.492**	.535**	.503**	.427**	.450**	.355**	.535**	.484**	.463**	.281**	.520**	.560**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.671**	.584**	1	.558**	.624**	.510**	.602**	.336**	.292**	.577**	.564**	.410**	.318**	.470**	.447**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.507**	.492**	.558**	1	.611**	.353**	.378**	.256**	.240**	.439**	.479**	.422**	.413**	.364**	.350**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.010	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.470**	.535**	.624**	.611**	1	.438**	.526**	.378**	.324**	.595**	.554**	.522**	.520**	.520**	.520**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.493**	.503**	.510**	.353**	.438**	1	.592**	.353**	.216*	.466**	.426**	.514**	.336**	.503**	.466**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.031	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.466**	.427**	.602**	.378**	.526**	.592**	1	.319**	.282**	.467**	.512**	.581**	.392**	.432**	.489**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	.357**	.450**	.336**	.256**	.378**	.353**	.319**	1	.745**	.480**	.351**	.453**	.338**	.449**	.428**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.010	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9	Pearson Correlation	.288**	.355**	.292**	.240**	.324**	.216*	.282**	.745**	1	.463**	.337**	.365**	.290**	.457**	.378**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.003	.016	.001	.031	.004	.000		.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.10	Pearson Correlation	.486**	.535**	.577**	.439**	.595**	.466**	.467**	.480**	.463**	1	.720**	.563**	.431**	.595**	.548**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.11	Pearson Correlation	.551**	.484**	.564**	.479**	.554**	.426**	.512**	.351**	.337**	.720**	1	.664**	.479**	.610**	.581**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.12	Pearson Correlation	.419**	.463**	.410**	.422**	.522**	.514**	.581**	.453**	.365**	.563**	.664**	1	.514**	.525**	.631**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.13	Pearson Correlation	.199*	.281**	.318**	.413**	.520**	.336**	.392**	.338**	.290**	.431**	.479**	.514**	1	.491**	.471**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.048	.005	.001	.000	.000	.001	.000	.001	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.14	Pearson Correlation	.485**	.520**	.470**	.364**	.520**	.503**	.432**	.449**	.457**	.595**	.610**	.525**	.491**	1	.783**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.15	Pearson Correlation	.486**	.560**	.447**	.350**	.520**	.466**	.489**	.428**	.378**	.548**	.581**	.631**	.471**	.783**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.700**	.730**	.744**	.647**	.769**	.670**	.705**	.626**	.563**	.787**	.783**	.761**	.617**	.771**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

B. Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	15

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

A. Hasil Uji Validitas

		Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.234*	.256*	.200*	.404**	.347**	.439**	.573**
	Sig. (2-tailed)		.019	.010	.046	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.234*	1	-.009	.134	.374**	.325**	.307**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.019		.928	.185	.000	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.256*	-.009	1	.323**	.421**	.310**	.380**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.010	.928		.001	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.200*	.134	.323**	1	.336**	.207*	.178	.517**
	Sig. (2-tailed)	.046	.185	.001		.001	.038	.077	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.404**	.374**	.421**	.336**	1	.560**	.657**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.347**	.325**	.310**	.207*	.560**	1	.662**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.038	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.439**	.307**	.380**	.178	.657**	.662**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.077	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.573**	.532**	.645**	.517**	.804**	.720**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	7

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

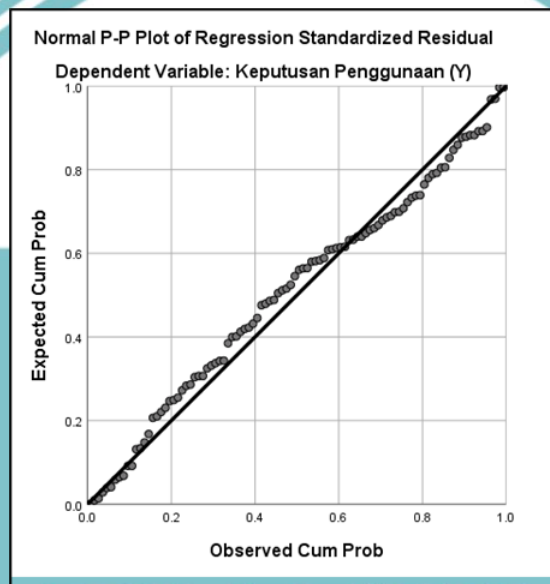


Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

A. Scatterplot



B. Kormogolov-smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47981630
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.058
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
<p>a. Test distribution is Normal.</p> <p>b. Calculated from data.</p> <p>c. Lilliefors Significance Correction.</p> <p>d. This is a lower bound of the true significance.</p>		

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.955	2.429		.393	.695		
	Kepercayaan (X1)	.191	.102	.201	1.873	.064	.343	2.916
	Persepsi Risiko (X2)	.106	.035	.193	3.036	.003	.976	1.025
	Kualitas Pelayanan (X3)	.285	.051	.606	5.618	.000	.340	2.943

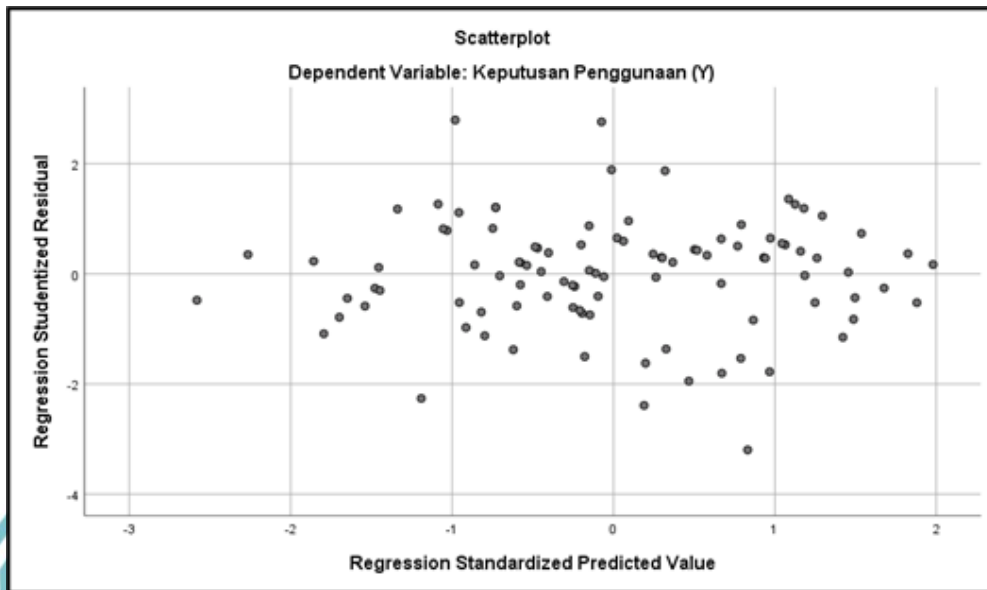
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**A. Uji Glejser**

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,009	1,494		0,675	0,501
	Kepercayaan	0,169	0,063	0,443	2,704	0,008
	Persepsi Risiko	-0,056	0,022	-0,252	-2,591	0,011
	Kualitas Pelayanan	-0,066	0,031	-0,349	-2,120	0,037

Sumber: data diolah menggunakan SPSS

B. Grafik Scatterplot



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.955	2.429		.393	.695
	Kepercayaan (X1)	.191	.102	.201	1.873	.064
	Persepsi Risiko (X2)	.106	.035	.193	3.036	.003
	Kualitas Pelayanan (X3)	.285	.051	.606	5.618	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.955	2.429		.393	.695
	Kepercayaan (X1)	.191	.102	.201	1.873	.064
	Persepsi Risiko (X2)	.106	.035	.193	3.036	.003
	Kualitas Pelayanan (X3)	.285	.051	.606	5.618	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)

2. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	992.961	3	330.987	52.192	.000 ^b
	Residual	608.799	96	6.342		
	Total	1601.760	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Persepsi Risiko (X2), Kepercayaan (X1)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.620	.608	2.518

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Persepsi Risiko (X2), Kepercayaan (X1)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 11 Tabel Distribusi R

Tabel Distribusi R
(Pearson Product Moment)

df = (N-2)	One-tailed		df = (N-2)	One-tailed	
	0.05	0.025		0.05	0.025
	Two-tailed			Two-tailed	
	0.1	0.05		0.1	0.05
1	0.9877	0.9969	51	0.2284	0.2706
2	0.9000	0.9500	52	0.2262	0.2681
3	0.8054	0.8783	53	0.2241	0.2656
4	0.7293	0.8114	54	0.2221	0.2632
5	0.6694	0.7545	55	0.2201	0.2609
6	0.6215	0.7067	56	0.2181	0.2586
7	0.5822	0.6664	57	0.2162	0.2564
8	0.5494	0.6319	58	0.2144	0.2542
9	0.5214	0.6021	59	0.2126	0.2521
10	0.4973	0.5760	60	0.2108	0.2500
11	0.4762	0.5529	61	0.2091	0.2480
12	0.4575	0.5324	62	0.2075	0.2461
13	0.4409	0.5140	63	0.2058	0.2441
14	0.4259	0.4973	64	0.2042	0.2423
15	0.4124	0.4821	65	0.2027	0.2404
16	0.4000	0.4683	66	0.2012	0.2387
17	0.3887	0.4555	67	0.1997	0.2369
18	0.3783	0.4438	68	0.1982	0.2352
19	0.3687	0.4329	69	0.1968	0.2335
20	0.3598	0.4227	70	0.1954	0.2319
21	0.3515	0.4132	71	0.1940	0.2303
22	0.3438	0.4044	72	0.1927	0.2287
23	0.3365	0.3961	73	0.1914	0.2272
24	0.3297	0.3882	74	0.1901	0.2257
25	0.3233	0.3809	75	0.1888	0.2242
26	0.3172	0.3739	76	0.1876	0.2227
27	0.3115	0.3673	77	0.1864	0.2213
28	0.3061	0.3610	78	0.1852	0.2199
29	0.3009	0.3550	79	0.1841	0.2185
30	0.2960	0.3494	80	0.1829	0.2172
31	0.2913	0.3440	81	0.1818	0.2159

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

32	0.2869	0.3388	82	0.1807	0.2146
33	0.2826	0.3338	83	0.1796	0.2133
34	0.2785	0.3291	84	0.1786	0.2120
35	0.2746	0.3246	85	0.1775	0.2108
36	0.2709	0.3202	86	0.1765	0.2096
37	0.2673	0.3160	87	0.1755	0.2084
38	0.2638	0.3120	88	0.1745	0.2072
39	0.2605	0.3081	89	0.1735	0.2061
40	0.2573	0.3044	90	0.1726	0.2050
41	0.2542	0.3008	91	0.1716	0.2039
42	0.2512	0.2973	92	0.1707	0.2028
43	0.2483	0.2940	93	0.1698	0.2017
44	0.2455	0.2907	94	0.1689	0.2006
45	0.2429	0.2876	95	0.1680	0.1996
46	0.2403	0.2845	96	0.1671	0.1986
47	0.2377	0.2816	97	0.1663	0.1975
48	0.2353	0.2787	98	0.1654	0.1966
49	0.2329	0.2759	99	0.1646	0.1956
50	0.2306	0.2732	100	0.1638	0.1946

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 12 Tabel Distribusi t

Tabel Distribusi t

Pr Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 13 Tabel Distribusi F
Tabel Distribusi F
Untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 14 Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lembar Bimbingan

NIM : 4417040049
 Nama : Shelly Monica Rachman
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : 1. Yenni Nuraeni, S.E., M.M.
 2. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
 Pembimbing Pertama : Yenni Nuraeni, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
4 Mei 2021	Outline Skripsi	
27 Mei 2021	Bimbingan Bab 1 (Revisi Latar Belakang)	
14 Juli 2021	Bimbingan Kuesioner Penelitian	
22 Juli 2021	Acc Kuesioner Penelitian	
10 Agustus 2021	Bimbingan Bab 4 dan 5	
12 Agustus 2021	Acc Skripsi	

Menyetujui Ketua Program Studi
 Keuangan dan Perbankan Terapan
 Depok, 13 Agustus 2021



Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
 NIP. 196211161992032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 15 Lembar Bimbingan Pembimbing 2**Lembar Bimbingan**

NIM : 4417040049
 Nama : Shelly Monica Rachman
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : 1. Yenni Nuraeni, S.E., M.M.
 2. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
 Pembimbing Kedua : R. Elly Mirati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
17/6 ²¹	Bimbingan BAB 1 - Revisi 1.1 latar belakang dan 1.2 Rumusan masalah.	
23/6 ²¹	Bimbingan BAB 1 - Revisi 1.2 Rumusan masalah, 1.4 tujuan penelitian, 1.6 sistematisasi penulisan, dan ACC BAB 1.	
2/7 ²¹	Bimbingan Bab 2 dan 3	
11/8 ²¹	- Revisi Bab 4 - Bimbingan Bab 4 Analisis dan Pembahasan	
12/8 ²¹	- Revisi Bab 4 (Pembahasan Variabel Kepercayaan) - Bimbingan Bab 4 dan 5	
	Skripsi Ace.	

Menyetujui Ketua Program Studi
 Keuangan dan Perbankan Terapan
 Depok, 13 Agustus 2021

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
 NIP. 196211161992032001