



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



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KELENGKAPAN FITUR APLIKASI TRING BY PEGADAIAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Disusun oleh :

Intan Damayanti
NIM 2204421011

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



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



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KELENGKAPAN FITUR APLIKASI TRING BY PEGADAIAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh :

Intan Damayanti
NIM 2204421011

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



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

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 : Intan Damayanti

NIM : 2204421011

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Depok, 2 Juli 2026



Intan Damayanti

NIM. 2204421011

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Intan Damayanti
NIM : 2204421011
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Aplikasi Tring by Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah.**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar S.Tr. M pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak. ()

Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 2 Juli 2026

Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.
NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Intan Damayanti
NIM : 2204421011
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Aplikasi Tring by Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah.

Disetujui oleh Pembimbing

Heri Abrianto S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan,

Heri Abrianto S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya telah memberikan penulis kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Rasulullah SAW, para keluarga, sahabat, dan orang-orang yang selalu berada di jalan-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta dan selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan saya bimbingan dan arahan dalam prosesi penulisan skripsi ini. memberikan ilmu berupa kritik, saran, dan masukan kepada penulis.
4. Almarhum Ayahanda tercinta, kasih sayangnya senantiasa membekas dan menjadi kekuatan meskipun beliau telah tiada.
5. Ibunda tercinta, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang senantiasa diberikan. Dukungan tersebut menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak dan abang penulis, Iis Yhuniarti, Ira Nurmawati, dan Imron Rosidi yang terus memberikan semangat serta dukungan finansial selama menempuh perkuliahan.
7. Nabilah, Karimah, Rahma, Putri, Khairunnisa, Alisha, dan Aisyah, selaku teman seperjuangan yang telah bersama sejak awal perkuliahan. Kebersamaan, dukungan, serta semangat yang terus diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini menjadi hal yang sangat berarti bagi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam proses penyusunan, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk menyempurnakan penelitian pada tahap selanjutnya.

Depok, 2 Juli 2026

Intan Damayanti

**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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Damayanti
NIM : 2204421011
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Aplikasi Tring By Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah”.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 2 Juli 2026

Yang Menyatakan

(Intan Damayanti)

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

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Aplikasi Tring
By Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah.**

ABSTRAK

Perkembangan layanan keuangan digital mendorong PT Pegadaian menghadirkan aplikasi Tring by Pegadaian sebagai layanan keuangan digital yang terintegrasi. Berbagai kendala yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur masih ditemukan sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi Tring by Pegadaian di wilayah Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan sebesar 53,7% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 46,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin lengkap fitur yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Tring by Pegadaian.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kelengkapan Fitur, Kepuasan Nasabah, Tring by 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

The Effect of Perceived Ease of Use and Feature Completeness of the Tring by Pegadaian Application on Customer Satisfaction.

ABSTRACT

The development of digital financial services has encouraged PT Pegadaian to introduce the Tring by Pegadaian application as an integrated digital financial service platform. Various issues related to ease of use and feature completeness are still encountered, potentially affecting customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of ease of use and feature completeness of the Tring by Pegadaian application on customer satisfaction. This study employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to 100 users of the Tring by Pegadaian application in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). The sampling technique used was purposive sampling, while the data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results indicate that ease of use and feature completeness have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination test shows that the two independent variables explain 53.7% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 46.3% is influenced by other factors outside the research model. The findings indicate that the easier the application is to use and the more comprehensive its features are, the higher the level of customer satisfaction with the Tring by Pegadaian application.

Keywords : *Perceived Ease of Use, Feature Completeness, Customer Satisfaction, Tring by 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.1.2. Transformasi Digital.....	12
2.1.3. Kemudahan Penggunaan	13
2.1.4. Kelengkapan Fitur	15
2.1.5. Kepuasan Nasabah.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka penelitian	19
2.4. Hipotesis Penelitian	21
BAB III	23
METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Metode pengambilan sampel	24
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
3.5. Metode Pengumpulan Data	25



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

3.5.1.	Studi Pustaka	26
3.5.2.	Studi Lapangan	26
3.5.3.	Variabel Operasional	27
3.6.	Metode Analisis Data	28
3.6.1.	Uji Instrumen Data	29
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	31
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.6.4.	Uji Hipotesis	33
BAB IV		36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Hasil Penelitian	36
4.1.1.	Karakteristik Umum Responden	36
4.1.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Tring by Pegadaian	36
4.1.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	38
4.1.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
4.1.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.1.1.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan	40
4.1.1.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga	41
4.1.2.	Gambaran Distribusi Item	42
4.1.2.1.	Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)	43
4.1.2.2.	Variabel Kelengkapan Fitur (X2)	44
4.1.2.3.	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	45
4.2.	Hasil Uji Instrumen Data	46
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.4.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.5.	Uji Hipotesis	54
4.6.	Pembahasan	56
BAB V		65
PENUTUP		65
5.1.	Kesimpulan	65
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		70



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 Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Aplikasi Tring by Pegadaian (Oktober 2025-Februari 2026).....	4
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2. 2 Pengembangan Hipotesis	21
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Tring by Pegadaian	36
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	38
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan.....	41
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga	42
Gambar 4. 9 Normal Probability Plot (P-P plot).....	50
Gambar 4. 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	50
Gambar 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Gambar 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	53
Gambar 4. 14 Hasil Uji T	54
Gambar 4. 15 Hasil Uji F	55
Gambar 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

**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 Jumlah Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Wilayah Jabodetabek	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala Likert	26
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	27
Tabel 4. 1 Gambaran Distribusi Item Kemudahan Penggunaan (X1)	43
Tabel 4. 2 Gambaran Distribusi Item Pernyataan Kelengkapan Fitur (X2).....	44
Tabel 4. 3 Gambaran Distribusi Item Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	49





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 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan
- Lampiran 8 r Tabel
- Lampiran 9 T Tabel
- Lampiran 10 F Tabel



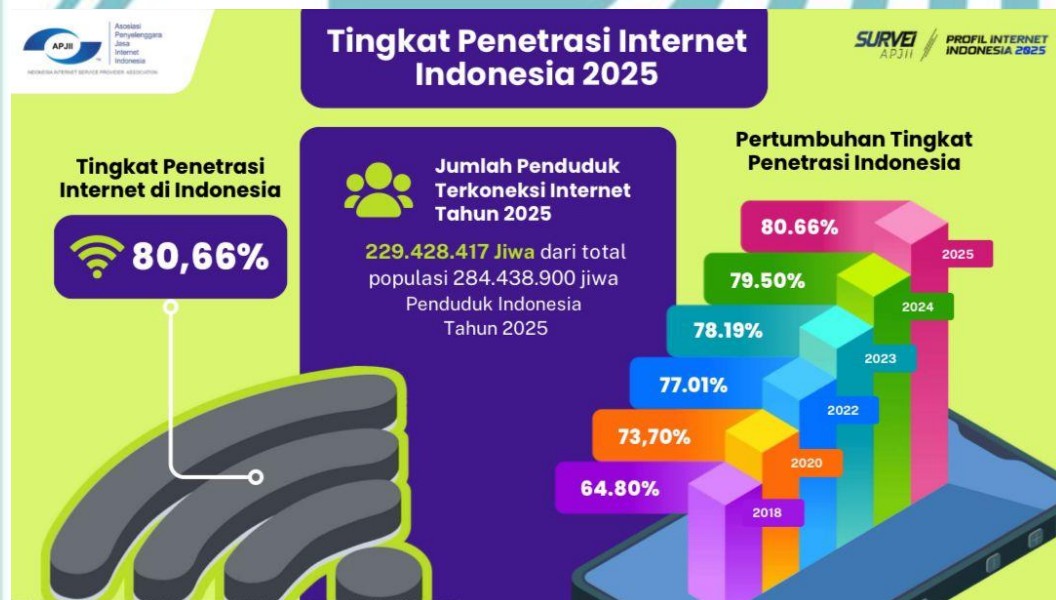
Hak Cipta :

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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan penggunaan internet di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat semakin memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sebagai organisasi yang menaungi penyelenggara jasa internet di Indonesia secara berkala melakukan survei untuk mengukur tingkat penggunaan internet oleh masyarakat. Hasil survei APJII menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Perkembangan penetrasi internet di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan Gambar 1.1, tingkat penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan dari 64,80% pada tahun 2018 menjadi 80,66% pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya pengguna dan akses internet di Indonesia mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aktivitas masyarakat serta mendukung perkembangan berbagai layanan berbasis digital, termasuk layanan keuangan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dan memiliki keunggulan dibandingkan pesaing. Perusahaan tidak lagi hanya menekankan kesungguhan dalam melayani, tetapi harus memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar optimal dan berkualitas (Dewi et al. 2025). Sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan tersebut, perusahaan di sektor keuangan menghadirkan layanan keuangan yang cepat, mudah diakses, serta hemat biaya tanpa mengharuskan nasabah datang ke unit pelayanan. Khoir (2025) menyatakan bahwa digitalisasi layanan keuangan menjadi solusi atas keterbatasan layanan konvensional karena mampu menyederhanakan proses, memperluas akses, dan meningkatkan efisiensi, sehingga mendorong peningkatan penggunaan layanan keuangan berbasis digital.

Perusahaan mewujudkan digitalisasi layanan keuangan melalui pengembangan sistem aplikasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara lebih praktis. Tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan tersebut karena berbagai aspek dalam sistem dapat memengaruhi persepsi serta pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang digunakan.

Penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Mulyani et al., (2023) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi persepsi kegunaan, yang kemudian membentuk sikap pengguna, menumbuhkan niat untuk menggunakan sistem, dan akhirnya mendorong penggunaan nyata terhadap teknologi tersebut. Dalam konteks layanan keuangan digital, penerimaan pengguna terhadap aplikasi dapat tercermin dari kemudahan penggunaan sistem serta kelengkapan fitur yang tersedia bagi pengguna.

Berdasarkan model tersebut, kemudahan penggunaan (*ease of use*) menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong penerimaan aplikasi layanan keuangan digital. Kemudahan penggunaan menunjukkan kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan sistem dengan mudah tanpa memerlukan usaha

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

yang besar (Sihotang et al. 2025). Aplikasi yang mudah digunakan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Selain kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur juga berperan sebagai faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi layanan digital. Kelengkapan fitur mencakup kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa, variasi layanan transaksi yang tersedia, keragaman fitur yang disediakan, serta adanya inovasi pada produk, yang secara keseluruhan berperan dalam membentuk pengalaman pengguna terhadap layanan digital yang ditawarkan (Dwijulianti dan Anggrainie, 2023).

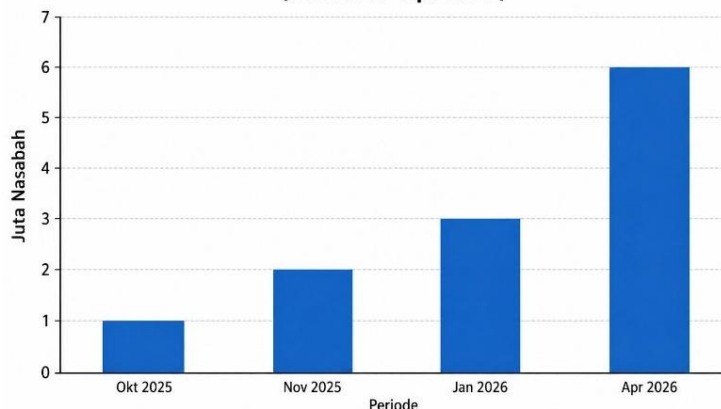
Kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur tersebut berkontribusi dalam membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah mencerminkan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka rasakan setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Nasabah akan merasa puas ketika perusahaan mampu memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Sebaliknya, apabila kualitas layanan, kemudahan sistem, dan kelengkapan fitur tidak sesuai dengan harapan, nasabah akan merasakan ketidakpuasan terhadap layanan yang digunakan (Kholifah et al. 2025).

Penerapan teknologi digital dalam penyediaan layanan keuangan tersebut mendorong setiap perusahaan untuk mengembangkan sistem aplikasi yang mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal bagi pengguna. Sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank di Indonesia, PT Pegadaian terus mengembangkan transformasi digital, untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam bertransaksi. PT Pegadaian memperkuat transformasi digitalnya, dengan meluncurkan aplikasi Tring by Pegadaian pada 8 Oktober 2025, sebagai aplikasi multifungsi terintegrasi yang menyatukan berbagai fitur seperti Gadai barang, Tabungan Emas, Cicil Emas, Pembiayaan, serta transaksi digital lainnya dalam satu aplikasi yang dapat diakses tanpa harus mengunjungi unit pelayanan (Pegadaian, 2026).

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

Pertumbuhan Jumlah Nasabah Aplikasi Tring by Pegadaian
(Okt 2025–Apr 2026)



Gambar 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Aplikasi Tring by Pegadaian
(Oktober 2025-Februari 2026)

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan gambar di atas, jumlah nasabah aplikasi Tring by Pegadaian menunjukkan tren pertumbuhan sejak peluncurannya. Pada tahap awal peluncuran, aplikasi Tring by Pegadaian telah digunakan oleh sekitar 1 juta nasabah. Selanjutnya, pada bulan April 2026 jumlah nasabah aplikasi Tring by Pegadaian dilaporkan telah mencapai sekitar 6 juta nasabah secara nasional.

Pertumbuhan jumlah nasabah aplikasi Tring by Pegadaian secara nasional menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima dan memanfaatkan layanan keuangan digital yang disediakan melalui aplikasi Tring by Pegadaian. Seiring dengan pertumbuhan tersebut, tabel berikut menyajikan data jumlah pengguna aplikasi Tring by pegadaian di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek).

Tabel Tahun	1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian Periode (Bulan)	Wilayah	Jumlah Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian	Jumlah Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian di Wilayah Jabodetabek
2025	Oktober-Desember	Jakarta	210.876	473.061
2025		Bogor	54.947	
2025		Depok	34.534	
2025		Tangerang	83.618	
2025		Bekasi	89.086	
2026	Januari-Mei	Jakarta	103.74	239.002
2026		Bogor	29.511	
2026		Depok	17.952	
2026		Tangerang	42.787	
2026		Bekasi	45.012	

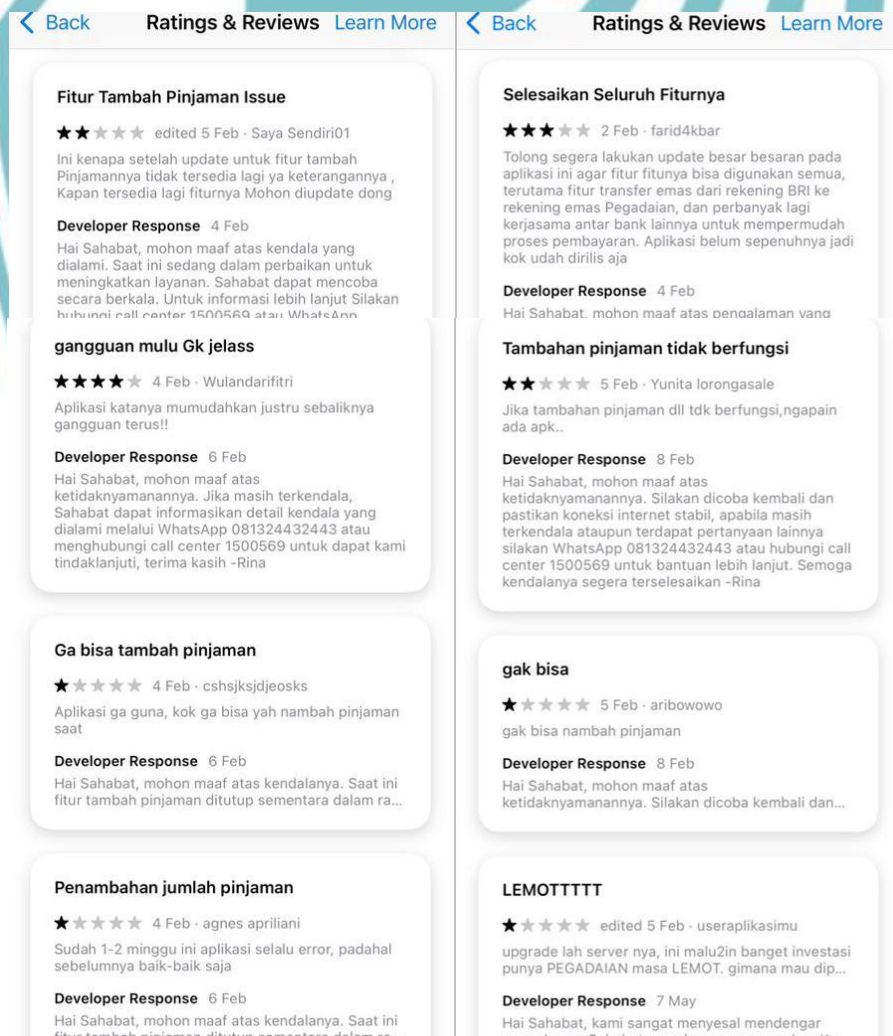
Sumber: Data Diolah (2026)

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

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pengguna aplikasi Tring by Pegadaian di wilayah Jabodetabek mencapai 473.061 pada bulan Oktober sampai Desember 2025 dan 239.002 pada bulan Januari sampai Mei 2026. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian di wilayah Jabodetabek cukup tinggi.

Seiring dengan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian oleh nasabah, pengalaman pengguna menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan digital yang disediakan. Meskipun aplikasi tersebut dirancang sebagai aplikasi layanan terintegrasi, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah tanggapan dari pengguna yang menunjukkan adanya kendala dalam pemanfaatan fitur dan performa sistem. Ulasan dan penilaian pengguna tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.4.



Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian
Sumber: App Store (2026)

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

Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi Tring by Pegadaian pada *App Store*, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti fitur tambah pinjaman yang tidak berfungsi, gangguan sistem aplikasi, performa aplikasi yang lambat, serta adanya saran dari pengguna agar dilakukan pembaruan besar agar seluruh fitur dapat digunakan secara optimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna aplikasi Tring by Pegadaian terus meningkat, beberapa pengguna masih mengalami kendala dalam aspek kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Alfiana dan Amri (2023) menyimpulkan bahwa, kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile, tetapi kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga kepuasan lebih ditentukan oleh fitur yang lengkap daripada kemudahan penggunaan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Shafira et al., (2023) menyimpulkan bahwa, kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan secara simultan memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo. Namun, secara parsial kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan, manfaat, dan kepercayaan tetap berpengaruh signifikan.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan temuan yang belum sepenuhnya konsisten. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi layanan keuangan non-bank masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada aplikasi layanan keuangan digital non-bank seperti aplikasi Tring by Pegadaian yang menyediakan berbagai fitur multifungsi dalam satu aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah di wilayah Jabodetabek.

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

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Pertumbuhan layanan keuangan digital di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, praktis, dan terintegrasi. Kondisi tersebut mendorong perusahaan di sektor keuangan menghadirkan berbagai inovasi layanan berbasis digital untuk mempermudah aktivitas transaksi masyarakat. PT Pegadaian menghadirkan aplikasi Tring by Pegadaian sebagai layanan keuangan digital non-bank yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dalam satu aplikasi.

Jumlah pengguna aplikasi Tring by Pegadaian terus mengalami peningkatan sejak peluncurannya. Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan layanan keuangan digital yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian.

Namun, ulasan pengguna pada *App Store* menunjukkan adanya berbagai keluhan terkait fitur aplikasi yang belum berfungsi secara optimal, kendala performa aplikasi, serta keterbatasan layanan tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian mengenai kelengkapan fitur pada layanan keuangan digital non-bank, khususnya aplikasi Tring by Pegadaian masih terbatas karena aplikasi tersebut tergolong baru. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by pegadaian terhadap kepuasan nasabah di wilayah Jabodetabek.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan isi rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian berpengaruh terhadap kepuasan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian tersebut berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan pertanyaan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai layanan keuangan digital, khususnya terkait kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah. Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoretis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan memperkaya kajian ilmiah mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi layanan keuangan digital terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada lembaga keuangan non-bank.
2. Manfaat Praktis
 Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Pegadaian dalam meningkatkan kualitas aplikasi Tring by Pegadaian, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur, guna meningkatkan kepuasan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini akan terbagi dan terstruktur menjadi 5 (lima) bab. Berikut merupakan sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini:

Bab 1, Pendahuluan. Bab ini memuat uraian awal penelitian yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini bertujuan memberikan gambaran umum mengenai konteks penelitian, dasar pemikiran yang melatarbelakangi pemilihan topik, serta arah dan kontribusi yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan.

Bab 2, Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi landasan teori yang menjadi dasar konseptual bagi variabel yang diteliti, dilengkapi dengan kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan guna memperkuat dasar empiris penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antarvariabel serta perumusan hipotesis yang disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Bab ini bertujuan membangun landasan teoritis dan empiris sebagai dasar analisis pada bab-bab selanjutnya.

Bab 3, Metodologi Penelitian. Bab ini menjelaskan secara rinci metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, teknik penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Selain itu, dijelaskan pula teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Penyusunan bab ini dimaksudkan agar proses penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Bab 4, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan, kemudian dilanjutkan dengan pembahasan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Setiap temuan dianalisis secara kritis serta dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu. Bab ini bertujuan menjelaskan sejauh mana hasil penelitian mendukung hipotesis yang telah dirumuskan serta memberikan interpretasi atas temuan dalam konteks permasalahan yang dikaji.

Bab 5, Penutup. Bab ini memuat kesimpulan yang disusun berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian. Selain itu, disajikan pula saran yang bersifat konstruktif untuk pengembangan

penelitian selanjutnya maupun sebagai masukan bagi manajemen PT Pegadaian.

© 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



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, kemudahan akses aplikasi yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja turut mendukung terciptanya kepuasan nasabah dalam meningkatkan layanan yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian.

2. Kelengkapan Fitur (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, ketersediaan fitur yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi. Kelengkapan fitur memungkinkan nasabah memperoleh berbagai layanan dalam satu aplikasi, sehingga memberikan kemudahan, kenyamanan, dan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

3. Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kelengkapan Fitur (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, nasabah mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur dalam menggunakan aplikasi Tring by pegadaian. Aplikasi yang mudah digunakan serta didukung oleh fitur yang lengkap mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur memberikan kontribusi sebesar 53,7% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 46,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

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

5.2. Saran

1. Bagi PT Pegadaian

PT Pegadaian perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur pada aplikasi Tring by Pegadaian agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal. Pengembangan aplikasi dapat difokuskan pada penyederhanaan tampilan antarmuka, peningkatan kemudahan navigasi, serta penyediaan petunjuk penggunaan yang jelas bagi pengguna baru. Selain itu, PT Pegadaian perlu melakukan evaluasi dan pengembangan fitur secara berkala dengan menyesuaikan kebutuhan dan preferensi nasabah. Upaya tersebut dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital serta mendorong peningkatan kepuasan nasabah terhadap aplikasi Tring by Pegadaian.

2. Bagi Nasabah

Nasabah diharapkan memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian secara optimal untuk memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan dan transaksi. Selain itu, nasabah dapat memberikan masukan dan saran kepada PT Pegadaian terkait fitur maupun layanan yang tersedia sehingga pengembangan aplikasi dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas layanan (*e-service quality*), keamanan, kepercayaan, persepsi manfaat, atau loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian dan jumlah responden agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi pengguna aplikasi Tring by Pegadaian secara lebih luas. Penggunaan metode penelitian kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) juga dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, I. N., & Amri, M. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah : Journal of Islamic Banking*, 3(1), 55–66. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v3i1.774>
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399–409. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>
- Armia, D. (2026). *Pengguna Aplikasi Tring! Capai 5 Juta, Nilai Transaksi Hampir Rp 60 T*. Detik Finance. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-8425324/pengguna-aplikasi-tring-capai-5-juta-nilai-transaksi-hampir-rp-60-t>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 13(3), 319–340. <https://www.jstor.org/stable/249008?origin=JSTOR-pdf>
- Dewi, R., Maklassa, & Nasrullah. (2025). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan*. 6(2). <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/42810/27401>
- Dianti, R. C., & Handayani, A. E. (2024). PENGARUH PRESSURE, OPPORTUNITY, DAN RATIONALIZATION TERHADAP PERILAKU KECURANGAN AKADEMIK YANG DILAKUKAN OLEH MAHASISWA AKUNTANSI PADA PERKULIAHAN ONLINE (Studi Empiris Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Perguruan Tinggi Swasta Kota Surabaya). *Soetomo Accounting Review*, 2(4), 607–619. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sacr/article/view/8564>
- Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 2986-609X, 2(5), 1–14. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Erwin, Chatra, A., Pasaribu, A. W., Novel, N. J. A., Sepriano, Thaha, A. R., Adhicandra, I., Suardi, C., Nasir, A., & Syafaat, M. (2023). *Transformasi Digital*. https://books.google.co.id/books?id=SXTCEAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ginting, D. B., & Nugraha, A. (2019). ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI, PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SAKUKU BCA. 18(1), 42–61. <https://media.neliti.com/media/publications/295213-analisis-pengaruh-citra-merek-promosi-pe-a97b192e.pdf>
- Guntara, I. R., Yazid, T. P., & Rumyeni. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

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

- KABUPATEN KAMPAR MENUJU KOTA LAYAK ANAK TINGKAT UTAMA. *Public Service And Governance Journal*, 4(1), 1–19. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/download/713/711?>
- Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(2), 439–442. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan* (Edisi Revi). Andi Offset. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/203332/sistem-informasi-keperilakuan>
- Khoir, Z. (2025). Ekonomi perbankan digital: Transformasi layanan keuangan di era teknologi. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*, 3, 996–1002. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>
- Kholifah, S., Handoko, L. H., & Rudiyanto. (2025). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah : Systematic Literature Review. *Iai Sebi Repository*. https://journal.sebi.ac.id/index.php/jeps/article/view/1242?utm_source=chatgpt.com
- Marnilin, F., Mutmainah, I., Yulia, I. A., & Mahfudi, A. Z. (2023). Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Implementasi Program MBKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.936>
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 1–11. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/7934>
- Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, & Nurul Ilma Hasana Kuni. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILEDI KECAMATAN ILIR BARAT KOTA PALEMBANG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8, 282. <https://dev-journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ebis/article/view/7036/2948>
- Mulyani, A., Kurniadi, D., & Putri, M. H. (2023). Analisis Penerimaan Learning Management System Institut Teknologi Garut Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 843–850. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024106618>
- Natalia, J., & Ginting, D. B. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi VIU. *Media Informatika*, 17, 148–164. <https://journal.likmi.ac.id/index.php/media-informatika/article/view/19/16>
- Panimba, W., Lusdani, W., & Tonapa, U. (2024). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEJAHTERA MART RANTEPAO KABUPATEN TORAJA UTARA. *Edunomika*, 8(3), 1–13. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Pegadaian. (2026). *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Kenali Fitur dan Kelebihannya*. Pegadaian. <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Rejeki, R. S., & Astuti, P. B. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Quick Response. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(4), 596–612. <https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jimmmba/article/view/594/480>
- Setiani, T., & Qonita, R. A. (2023). PENGARUH RASIO SOLVABILITAS DAN RASIO AKTIVITAS PERUSAHAAN TERHADAP RASIO PROFITABILITAS PERUSAHAAN PADA SUB SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2020 – 2022. *Jurnal Akuntansi*, 18(02), 68–81. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/3448/1262>
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Sihotang, A. W., Sianturi, E. C., Sitio, G. O., Theresa, M., & Nurbaiti. (2025). KEMUDAHAN PENGGUNAAN SEBAGAI STRATEGI DIGITAL BANKING: ANALISIS LITERATUR TENTANG PERCEIVED EASE OF USE PADA APLIKASI WONDR BY BNI. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 11, 2. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/132825>
- Sugiyono. (2020). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D. In *Alfabeta Bandung*. <https://id.scribd.com/document/729101674/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-r-d-Sugiyono-2020>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Wicaksono, S. R. (2022). Technology Acceptance Model. In *Encyclopedia of Education and Information Technologies*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-10576-1_300657

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Yth. Saudara/i Responden,

Perkenalkan, saya Intan Damayanti, Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Aplikasi Tring by Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah."

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital Pegadaian. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan digunakan sebagai bahan analisis dalam penyusunan skripsi.

Kuesioner ini ditujukan kepada responden yang memenuhi kriteria berikut:

1. Responden merupakan nasabah PT Pegadaian.
2. Responden pernah atau sedang menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian.
3. Responden berusia minimal 17 tahun, sesuai dengan persyaratan registrasi pengguna aplikasi Tring by Pegadaian.

Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya sekitar 5-10 menit guna mengisi kuesioner ini. Saya berharap Saudara/i dapat memberikan jawaban secara jujur dan sesuai dengan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian. Saya akan menjaga kerahasiaan seluruh data dan informasi yang Saudara/i berikan, serta hanya menggunakannya untuk kepentingan akademis dalam penelitian ini. Terima kasih.

Hormat Saya,
Intan Damayanti

**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

i. Pertanyaan Penyaring

Sebelum mengisi kuesioner ini, silakan menjawab terlebih dahulu pertanyaan penyaring yang tersedia untuk memastikan kesesuaian dengan kriteria responden penelitian. Apabila Anda memberikan jawaban “Tidak” pada salah satu pertanyaan tersebut, Anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner ini.

1. Apakah Anda merupakan nasabah PT Pegadaian?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak (*jika tidak, kuesioner tidak dapat dilanjutkan*)

2. Apakah Anda pernah atau sedang menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak (*jika tidak, kuesioner tidak dapat dilanjutkan*)

3. Lama menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian

- ☐ < 1 Bulan
- ☐ 1-2 Bulan
- ☐ 3-4 Bulan
- ☐ > 4 Bulan

ii. Identitas Responden:

NO	Keterangan	Jenis Isian
4.	Nama	
5.	Usia	☐ 17-20 Tahun ☐ 21-25 Tahun ☐ 26-30 Tahun ☐ > 30 Tahun
6.	Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan

© 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

7.	Domisili	☐ Jakarta ☐ Bogor ☐ Depok ☐ Tangerang ☐ Bekasi
8.	Tingkat Pendidikan Akhir	☐ SMA/SMK/ sederajat ☐ Diploma (D1-D3) ☐ Sarjana (S1) ☐ Pascasarjana (S2/S3)
9.	Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS) ☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya:....
10.	Pendapatan Perbulan	☐ < Rp1.000.000 ☐ Rp1.000.000 – Rp3.000.000 ☐ Rp3.000.000 – Rp5.000.000 ☐ > Rp5.000.000
11.	Jumlah Tanggungan Dalam Keluarga	☐ 1-2 orang ☐ 3-4 orang ☐ > 4 orang ☐ Tidak ada

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

iii. Pertanyaan penelitian

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Netral (N)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

No	Variabel	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
		Mudah dipelajari dan digunakan					
1.	Kemudahan Penggunaan (X1)	Saya dapat mempelajari penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dengan mudah sejak pertama kali menggunakan.					
2.		Saya dapat mempelajari dan mengoperasikan fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian dengan mudah.					
3.		Saya dapat melakukan transaksi dalam aplikasi Tring by Pegadaian dengan proses yang praktis dan mudah.					
		Jelas dan dapat dipahami					
4.		Saya dapat mengikuti alur penggunaan fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian dengan mudah.					
5.		Saya dapat memahami bahasa yang digunakan dalam aplikasi Tring by Pegadaian dengan mudah.					

© 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

6.		Saya dapat mengenali dan memahami simbol atau ikon dalam aplikasi Tring by Pegadaian dengan mudah.					
		Fleksibel					
7.		Saya dapat menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian kapan saja dan di mana saja.					
8.		Saya dapat menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian sesuai dengan kebutuhan saya.					
9.		Saya dapat menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian tanpa adanya batasan dalam penggunaannya.					
		Keragaman Fitur					
10.		Saya dapat menggunakan berbagai jenis fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi Tring by Pegadaian.					
11.	Kelengkapan Fitur (X2)	Saya merasa fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian mencakup berbagai kategori layanan.					
12.		Saya dapat menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian untuk lebih dari satu jenis layanan.					
		Kesesuaian fitur dengan kebutuhan					
13.		Saya merasa fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian sesuai dengan kebutuhan saya.					

© 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

14.		Saya merasa fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian relevan dengan aktivitas saya.					
15.		Saya dapat menggunakan fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian untuk mendukung kebutuhan transaksi saya.					
		Kelengkapan fungsi					
16.		Saya merasa aplikasi Tring by Pegadaian menyediakan fitur yang cukup lengkap untuk kebutuhan transaksi saya.					
17.		Saya dapat memanfaatkan berbagai fungsi fitur dalam aplikasi Tring by Pegadaian untuk berbagai jenis layanan.					
18.		Saya merasa sebagian besar kebutuhan layanan saya telah tersedia dalam aplikasi Tring by Pegadaian.					
		Kesesuaian harapan					
19.	Kepuasan Nasabah (Y)	Saya merasa kinerja aplikasi Tring by Pegadaian sesuai dengan harapan saya.					
20.		Saya merasa proses penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian sesuai dengan harapan saya.					
21.		Saya merasa fitur dalam aplikasi					

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

		Tring by pegadaian mampu memenuhi harapan saya secara keseluruhan.					
		Perasaan puas					
22.		Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian.					
23.		Saya merasa senang dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian.					
24.		Saya merasa nyaman setelah menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian.					
		Niat penggunaan ulang					
25.		Saya berminat untuk terus menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian di masa yang akan datang.					
26.		Saya akan menggunakan kembali aplikasi Tring by Pegadaian untuk kebutuhan transaksi.					
27.		Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Tring by Pegadaian kepada orang lain.					

Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Penelitian

VARIABEL KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X1)

Responden	X1. 1	X1.2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	TOTAL X1
1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	37
6	4	4	5	4	5	3	5	4	4	38
7	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
8	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
10	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
11	3	4	5	4	5	3	3	4	4	35
12	4	4	5	4	4	5	5	4	3	38
13	4	3	3	5	5	4	4	2	3	33
14	3	4	5	4	3	4	5	4	4	36
15	4	5	4	4	5	5	3	4	5	39
16	3	3	4	2	4	4	4	3	4	31
17	3	4	5	4	5	4	5	5	4	39
18	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40
19	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
20	4	4	5	4	5	4	5	4	3	38
21	4	4	4	5	3	4	4	4	5	37
22	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
23	3	4	4	5	4	5	5	4	4	38
24	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41
25	4	4	5	3	4	5	4	5	4	38
26	4	3	4	5	4	4	5	3	4	36
27	4	4	5	5	5	4	5	5	4	41
28	4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
29	4	5	4	5	5	5	4	4	3	39
30	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
31	5	4	5	3	5	4	5	3	4	38
32	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
33	4	4	5	5	4	4	5	4	5	40
34	3	4	5	4	2	3	4	3	4	32
35	5	5	4	4	5	4	5	5	3	40
36	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
39	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
40	3	4	4	5	4	5	5	5	5	40
41	4	5	3	3	4	4	3	5	4	35
42	4	5	4	4	5	5	5	4	5	41
43	4	4	5	4	5	4	4	5	5	40
44	4	5	5	4	5	4	5	4	2	38
45	4	5	5	4	5	5	4	5	4	41
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
48	3	4	4	5	2	4	5	3	5	35
49	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
50	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40

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

(Lanjutan)

51	4	5	5	5	4	4	5	4	5	41
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41
54	4	5	5	4	4	3	4	5	4	38
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
56	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
57	4	4	5	5	3	3	4	5	4	37
58	4	5	3	4	4	5	4	5	5	39
59	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
60	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
61	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42
62	4	5	4	4	4	5	5	4	3	38
63	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
64	4	5	4	3	4	5	4	5	3	37
65	5	4	5	5	4	3	5	5	4	40
66	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
67	4	5	4	3	4	5	5	4	4	38
68	3	4	4	4	4	3	5	5	4	36
69	3	3	4	4	4	3	5	4	3	33
70	5	4	5	4	4	5	5	5	5	42
71	5	3	5	4	5	4	3	4	5	38
72	5	4	4	3	3	2	4	5	4	34
73	4	5	5	4	4	4	5	4	3	38
74	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
75	5	2	2	4	2	5	2	1	4	27
76	2	4	5	4	4	4	4	4	5	36
77	4	5	4	5	3	4	5	4	5	39
78	4	5	5	3	4	5	4	4	5	39
79	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
80	4	5	5	5	5	4	4	5	4	41
81	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
82	5	4	4	5	4	5	4	5	5	41
83	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
84	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
85	5	4	5	4	4	5	4	3	5	39
86	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
87	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
88	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
89	4	4	5	5	5	4	4	4	3	38
90	4	3	5	4	4	5	4	5	4	38
91	3	4	3	4	3	5	5	4	5	36
92	5	5	4	5	4	4	5	5	4	41
93	5	4	5	4	4	5	4	5	5	41
94	4	5	4	3	4	4	5	4	5	38
95	4	5	5	3	4	4	5	5	3	38
96	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
97	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
98	5	4	5	5	4	5	4	4	5	41
99	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
100	4	5	3	3	3	4	4	5	4	35

VARIABEL KELENGKAPAN FITUR (X2)

Responden	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	TOTAL X2
1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
6	5	4	4	5	3	4	5	5	4	39
7	5	4	3	5	4	5	4	5	3	38
8	5	4	5	5	4	5	5	3	5	41
9	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
10	5	5	4	4	4	5	5	3	4	39
11	4	4	3	4	3	2	4	4	3	31
12	4	4	5	5	4	5	3	4	5	39
13	4	4	3	2	4	5	5	4	5	36
14	5	4	4	3	4	5	4	3	4	36
15	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
17	4	4	5	4	3	4	4	5	5	38
18	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
19	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
20	4	3	4	5	4	4	5	3	4	36
21	4	5	4	3	4	5	3	3	4	35
22	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
23	4	4	3	4	5	4	5	4	4	37
24	4	5	4	5	5	4	5	5	4	41
25	4	5	3	4	5	4	5	4	5	39
26	3	4	3	3	4	4	3	4	5	33
27	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40
28	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
29	5	4	4	5	5	3	4	5	3	38
30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
31	5	3	4	5	4	5	3	4	5	38
32	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
33	4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
34	5	4	2	3	3	4	4	3	4	32
35	4	4	5	5	4	4	5	4	5	40
36	4	3	4	4	5	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	5	5	4	4	5	4	5	4	40
39	4	3	4	5	5	4	4	5	4	38
40	5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
41	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
42	4	5	5	4	3	5	5	4	5	40
43	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
44	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
45	3	4	5	4	4	5	4	3	4	36
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
48	5	4	4	3	5	2	4	5	2	34
49	4	4	5	3	4	5	5	4	5	39
50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41



© 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

(Lanjutan)

51	4	4	5	5	3	4	4	5	4	38
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
54	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
55	4	4	3	4	3	4	4	5	5	36
56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
57	4	3	5	5	4	5	4	4	3	37
58	5	4	5	4	4	5	5	4	5	41
59	4	4	5	4	3	4	5	4	5	38
60	5	5	4	3	4	4	5	5	4	39
61	4	5	5	4	3	4	5	4	5	39
62	4	3	5	5	4	3	5	4	5	38
63	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
64	4	5	3	4	5	4	5	3	4	37
65	5	4	3	4	3	5	5	4	5	38
66	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
67	4	5	4	3	4	5	4	3	4	36
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
69	3	3	4	5	5	4	4	4	3	35
70	4	4	3	5	4	5	4	4	5	38
71	4	5	3	4	4	5	4	5	5	39
72	2	2	3	3	2	2	4	2	3	23
73	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
74	5	5	4	5	4	4	4	3	5	39
75	5	2	4	1	5	2	5	2	5	31
76	4	5	4	5	5	5	4	3	5	40
77	5	4	5	3	4	5	4	5	4	39
78	4	5	5	4	4	5	5	3	4	39
79	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
80	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
81	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
82	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
83	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
84	4	5	4	3	4	5	4	5	3	37
85	4	4	3	5	5	4	4	5	4	38
86	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
87	3	4	4	5	4	5	4	5	4	38
88	4	4	5	5	5	5	4	5	4	41
89	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
90	5	5	4	3	4	5	5	4	4	39
91	3	3	4	3	4	3	5	5	4	34
92	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
93	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
94	5	4	5	5	4	5	3	4	5	40
95	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
96	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
97	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41
98	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
99	5	5	5	4	5	4	4	5	4	41
100	5	5	4	5	5	3	4	3	4	38

VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL Y
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
6	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
7	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
8	5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
10	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
11	4	4	5	4	4	4	4	4	3	36
12	4	5	3	4	5	5	4	4	5	39
13	4	5	5	4	3	4	5	5	3	38
14	4	5	4	3	4	4	5	4	5	38
15	3	4	5	5	4	4	5	4	4	38
16	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
17	3	4	5	4	4	5	5	4	4	38
18	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
19	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
20	3	4	4	5	4	4	4	5	4	37
21	4	5	4	3	5	5	5	5	5	41
22	4	4	3	5	5	5	4	4	5	39
23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
24	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
25	4	4	5	5	4	5	4	5	4	40
26	4	4	5	4	4	3	5	4	5	38
27	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39
28	4	5	5	4	4	4	5	4	4	39
29	5	5	3	4	4	5	3	4	5	38
30	5	5	4	5	5	5	4	4	4	41
31	4	5	3	4	5	3	5	4	5	38
32	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
33	5	5	4	5	5	4	4	4	3	39
34	4	3	5	3	4	3	4	2	4	32
35	5	5	4	5	5	4	4	5	4	41
36	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
39	4	4	5	4	5	5	4	4	5	40
40	4	5	4	4	4	4	5	5	4	39
41	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
42	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
43	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
44	4	5	4	5	4	5	4	5	3	39
45	5	4	5	5	4	5	3	4	5	40
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
48	5	3	5	3	5	5	2	3	4	35
49	3	4	5	4	5	5	3	4	5	38
50	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40

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

(Lanjutan)

51	4	4	4	5	3	4	3	3	4	34
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
54	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40
55	4	5	5	4	5	4	5	4	4	40
56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
57	4	4	4	5	3	5	4	5	4	38
58	4	3	5	4	5	5	4	5	5	40
59	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
60	5	5	4	4	4	5	5	5	4	41
61	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36
62	4	4	5	3	3	4	5	4	5	37
63	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
64	4	5	3	5	4	5	3	4	5	38
65	5	4	3	4	5	4	4	5	5	39
66	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
67	4	5	3	4	3	4	5	4	5	37
68	4	4	3	5	4	5	3	4	4	36
69	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
70	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
71	4	4	3	5	3	4	4	5	4	36
72	4	3	3	4	3	4	5	4	4	34
73	4	3	3	5	4	5	4	4	5	37
74	5	5	4	5	5	4	3	4	4	39
75	5	2	4	2	5	2	4	1	5	30
76	4	5	5	5	4	5	5	4	3	40
77	5	4	5	3	4	5	3	4	5	38
78	4	5	5	3	4	5	5	4	4	39
79	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
80	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
81	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
82	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
83	5	5	4	4	4	3	4	5	5	39
84	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
85	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
86	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
87	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
88	4	5	4	5	4	4	5	5	5	41
89	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
90	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
91	5	3	4	4	3	5	3	4	5	36
92	5	5	4	5	4	4	4	5	3	39
93	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
94	4	4	3	5	4	4	5	4	5	38
95	5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
96	4	5	4	5	5	5	4	4	5	41
97	5	5	4	5	4	4	4	5	4	40
98	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41
99	5	4	4	5	5	5	4	5	5	42
100	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.807**	.775**	.826**	.708**	.617**	.667**	.706**	.307	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.098	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.807**	1	.763**	.767**	.647**	.647**	.699**	.787**	.336	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.775**	.763**	1	.705**	.781**	.672**	.736**	.765**	.389*	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.034	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.826**	.767**	.705**	1	.708**	.664**	.708**	.809**	.071	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.707	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.708**	.647**	.781**	.708**	1	.594**	.907**	.761**	.312	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.093	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.617**	.647**	.672**	.664**	.594**	1	.534**	.811**	.611**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.667**	.699**	.736**	.708**	.907**	.534**	1	.806**	.208	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002		.000	.270	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.706**	.787**	.765**	.809**	.761**	.811**	.806**	1	.310	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.095	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.307	.336	.389*	.071	.312	.611**	.208	.310	1	.459*
	Sig. (2-tailed)	.098	.070	.034	.707	.093	.000	.270	.095		.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.873**	.872**	.893**	.853**	.872**	.817**	.853**	.912**	.459*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	9

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. Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kelengkapan Fitur (X2)

		Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.523**	.724**	.558**	.761**	.469**	.665**	.741**	.528**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.001	.000	.009	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.523**	1	.596**	.651**	.621**	.669**	.742**	.418*	.643**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.003		.001	.000	.000	.000	.000	.022	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.724**	.596**	1	.473**	.742**	.492**	.562**	.591**	.607**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.008	.000	.006	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.558**	.651**	.473**	1	.516**	.737**	.648**	.537**	.804**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.008		.004	.000	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.761**	.621**	.742**	.516**	1	.599**	.665**	.748**	.577**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004		.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.469**	.669**	.492**	.737**	.599**	1	.472**	.472**	.809**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.006	.000	.000		.008	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.665**	.742**	.562**	.648**	.665**	.472**	1	.556**	.449*	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.008		.001	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.741**	.418*	.591**	.537**	.748**	.472**	.556**	1	.500**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.001	.002	.000	.008	.001		.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.528**	.643**	.607**	.804**	.577**	.809**	.449*	.500**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.001	.000	.013	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.816**	.811**	.808**	.805**	.866**	.786**	.786**	.762**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	9

3. Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.739**	.710**	.560**	.519**	.620**	.519**	.388*	.077	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.003	.000	.003	.034	.686	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.739**	1	.700**	.591**	.662**	.659**	.547**	.455*	.206	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.002	.012	.276	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.710**	.700**	1	.391*	.513**	.515**	.630**	.491**	.261	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.033	.004	.004	.000	.006	.164	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.560**	.591**	.391*	1	.482**	.727**	.488**	.633**	.206	.742**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.033		.007	.000	.006	.000	.276	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.519**	.662**	.513**	.482**	1	.723**	.590**	.451*	.327	.775**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.004	.007		.000	.001	.012	.078	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.620**	.659**	.515**	.727**	.723**	1	.605**	.574**	.283	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000	.001	.130	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.519**	.547**	.630**	.488**	.590**	.605**	1	.772**	.512**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.006	.001	.000		.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	.388*	.455*	.491**	.633**	.451*	.574**	.772**	1	.555**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.034	.012	.006	.000	.012	.001	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	.077	.206	.261	.206	.327	.283	.512**	.555**	1	.488**
	Sig. (2-tailed)	.686	.276	.164	.276	.078	.130	.004	.001		.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.760**	.817**	.772**	.742**	.775**	.836**	.836**	.781**	.488**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

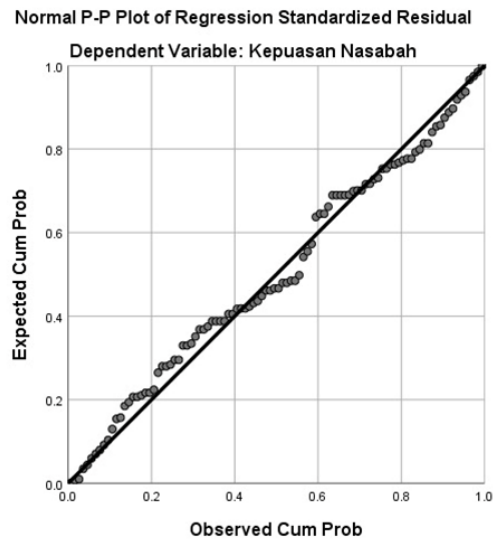
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	9

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 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71193644
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.061
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	13.132	2.469		5.320	.000	
	Kemudahan penggunaan	.269	.087	.301	3.077	.003	.489 2.046
	Kelengkapan Fitur	.405	.080	.493	5.042	.000	.489 2.046

a. Dependent Variable: Kepuasan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.135	1.521		3.377	.001
	Kemudahan Penggunaan	-.001	.054	-.003	-.019	.985
	Kelengkapan Fitur	-.098	.050	-.277	-1.988	.050

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.132	2.469		5.320	.000		
	Kemudahan penggunaan	.269	.087	.301	3.077	.003	.489	2.046
	Kelengkapan Fitur	.405	.080	.493	5.042	.000	.489	2.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.132	2.469		5.320	.000		
	Kemudahan penggunaan	.269	.087	.301	3.077	.003	.489	2.046
	Kelengkapan Fitur	.405	.080	.493	5.042	.000	.489	2.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	349.298	2	174.649	58.389	.000 ^b
	Residual	290.142	97	2.991		
	Total	639.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan

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. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.537	1.729

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan



Lampiran 7 Lembar Bimbingan

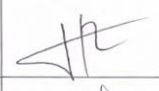
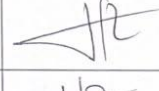
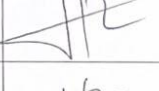
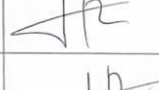
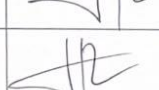
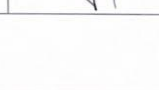


KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Nama Mahasiswa | : Intan Damayanti |
| 2. NIM | : 2204421011 |
| 3. Program Studi | : D4 Keuangan dan Perbankan |
| 4. Judul Tugas Akhir/Skripsi | : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Aplikasi Tring by Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah |
| 5. Dosen Pembimbing | : Heri Abrianto, S.E., M.M. |

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	23 Februari 2026	Konsultasi judul dan Bab 1	
2.	3 Maret 2026	Revisi Bab 1	
3.	5 Maret 2026	Revisi ke-2 Bab 1	
4.	6 April 2026	Revisi Bab 1-3	
5.	7 April 2026	ACC	
6.	4 Mei 2026	Bimbingan dan Revisi Kuesioner	
7.	11 Mei 2026	ACC Revisi Bab 1-3 (Setelah Sempro)	
8.	22 Juni 2026	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5	
9.	24 Juni 2026	Revisi Bab 4 dan Bab 5	
10.	24 Juni 2026	ACC	

© 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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Depok, 24 Juni 2026
Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan,

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



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 r Tabel

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007



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 T Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688



© 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

(Lanjutan)

$\frac{Pr}{df}$	$\frac{0.25}{0.50}$	$\frac{0.10}{0.20}$	$\frac{0.05}{0.10}$	$\frac{0.025}{0.050}$	$\frac{0.01}{0.02}$	$\frac{0.005}{0.010}$	$\frac{0.001}{0.002}$
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

(Lanjutan)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 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 10 F Tabel

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 ₈	199.500	215.70 ₇	224.583	230.162	233.98 ₆	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126

Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

(Lanjutan)

52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

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