

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH APLIKASI TRING BY PEGADAIAN STUDI PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG PASAR NGABUL

Awaliha Ainun<sup>\*1</sup>, Dian Pujiatma Vera Subchanifa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Kudus , Kota Kudus, Indonesia

\*Corresponding Author: [awwalihainun@gmail.com](mailto:awwalihainun@gmail.com)

### Info Article

Received:  
01 Maret 2026  
Revised:  
02 April 2026  
Accepted:  
01 Mei 2026  
Publication:  
31 Mei 2026

### Keywords:

*Service Quality, Ease of Use, Customer Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), TRING by Pegadaian.*

### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, Technology Acceptance Model (TAM), TRING by Pegadaian.

*Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License*



**Abstract:** *This study aims to analyze the influence of service quality and ease of use of the TRING by Pegadaian application on customer satisfaction at the Pegadaian Syariah Pasar Ngabul Branch using a quantitative approach based on the Technology Acceptance Model (TAM). Data were collected from 100 respondents through a structured questionnaire using a Likert scale and analyzed using SPSS software. The analytical techniques included validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results show that service quality and ease of use individually have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, both variables also significantly influence customer satisfaction. Among the two variables, ease of use has a more dominant effect than service quality. The findings indicate that the research model explains a substantial proportion of customer satisfaction, highlighting the importance of user-friendly digital services and quality service delivery in improving customer satisfaction and supporting digital transformation in Islamic pawnshop services.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi TRING by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Data penelitian dikumpulkan dari 100 responden melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Di antara kedua variabel tersebut, kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa model yang digunakan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan nasabah, sehingga menegaskan pentingnya layanan digital yang mudah digunakan dan didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta mendukung transformasi digital pada layanan Pegadaian Syariah.

## INTRODUCTION

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan terhadap sistem pelayanan jasa keuangan, termasuk pada lembaga keuangan berbasis syariah. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih efektif, efisien, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung operasional, tetapi juga menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing lembaga keuangan di era digital (Mukuan, 2022).

Salah satu lembaga keuangan nonperbankan yang aktif melakukan transformasi digital adalah PT Pegadaian Syariah. Sebagai lembaga pembiayaan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, Pegadaian Syariah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan yang mudah diakses oleh masyarakat (Agus et al., 2024). Upaya digitalisasi yang dilakukan Pegadaian terlihat dari peningkatan penggunaan layanan digital oleh nasabah. Pada tahun 2024, Pegadaian mencatat sebanyak 8,02 juta transaksi digital dengan 1,34 juta nasabah aktif melalui aplikasi Pegadaian Digital dan Pegadaian Syariah Digital. Pada tahun 2025, jumlah transaksi digital meningkat menjadi lebih dari 34 juta transaksi atau tumbuh sekitar 324% secara tahunan (year on year/YoY), sedangkan jumlah nasabah aktif meningkat menjadi lebih dari 4,6 juta pengguna atau naik sebesar 244% YoY (Defrico, 2026). Data tersebut menunjukkan tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital yang disediakan oleh Pegadaian.

Sebagai bentuk pengembangan layanan digital, Pegadaian Syariah melakukan transformasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menjadi aplikasi *Tring by Pegadaian*. Pengembangan aplikasi ini merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital yang lebih modern, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kehadiran aplikasi *Tring* diharapkan mampu memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses transaksi berbasis syariah, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya (Nikmah & Rohana, 2025). Selain sebagai bentuk inovasi teknologi, aplikasi *Tring* juga menjadi sarana untuk memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah melalui penyediaan layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Ilham et al., 2025).

Dalam konteks layanan digital, kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kualitas layanan mencerminkan

kemampuan suatu sistem dalam memberikan pelayanan yang andal, cepat, aman, dan sesuai dengan harapan pengguna. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan yang digunakan (Basri et al., 2023). Pada aplikasi Tring by Pegadaian, kualitas layanan diwujudkan melalui keandalan sistem, kecepatan transaksi, keamanan data pengguna, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara konsisten (Assegaf et al., 2025).

Selain kualitas layanan, faktor lain yang memiliki peran penting dalam penerimaan teknologi adalah kemudahan penggunaan. Menurut konsep Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar (Winda et al., 2021). Kemudahan penggunaan mencakup kemudahan dalam mempelajari aplikasi, memahami fitur-fitur yang tersedia, melakukan navigasi menu, serta menyelesaikan transaksi dengan prosedur yang sederhana (Bella & Setiawan, 2022). Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kemungkinan pengguna menerima dan memanfaatkannya secara berkelanjutan (Putra & Juliana, 2025).

Technology Acceptance Model (TAM) menjadi salah satu teori yang relevan dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi digital. Model ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat suatu sistem merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna (Azkiya & Labibah, 2023). Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan dan semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan kondisi yang muncul ketika kinerja suatu layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Kepuasan dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kesesuaian layanan dengan harapan, kenyamanan penggunaan, keyakinan terhadap keputusan menggunakan layanan, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap pengalaman yang diperoleh (Alfianto & Ilahi, 2022). Dalam konteks aplikasi Tring by Pegadaian, kepuasan nasabah menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan implementasi layanan digital yang telah dikembangkan oleh perusahaan (Deshanty et al., 2024).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada layanan keuangan digital. Penelitian yang dilakukan oleh Assegaf, Nurhaeda, dan Wahdani (2025) menemukan bahwa pelayanan digital dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Temuan serupa juga diperoleh oleh Ilham, Juliana, dan Rinaldi (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital Pegadaian Syariah.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji aplikasi *Tring by Pegadaian* sebagai transformasi terbaru layanan digital Pegadaian Syariah masih relatif terbatas, terutama pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul. Padahal, aplikasi ini merupakan inovasi terbaru yang memiliki karakteristik layanan dan fitur yang berbeda dibandingkan aplikasi sebelumnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi *Tring by Pegadaian*.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi *Tring by Pegadaian* terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian mengenai penerimaan teknologi pada layanan keuangan syariah serta menjadi bahan evaluasi bagi Pegadaian Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

## **METHOD**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada paradigma ilmiah objektif dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui pengukuran data secara sistematis (Veronica et al., 2022). Pemilihan metode kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan keterkaitan antara kualitas layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) yang ditetapkan sebagai Variabel bebas dengan Kepuasan nasabah (Y) sebagai Variabel terikat. Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul pada bulan november 2025 – Februari 2026.

Populasi dalam penelitian merupakan seluruh objek atau subjek yang menjadi sasaran kajian dan memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan fokus penelitian.

Populasi ini dipilih karena dianggap mewakili permasalahan yang diteliti, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian (Suriani et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul yang berada dalam kondisi aktif dan memiliki pengalaman menggunakan layanan Pegadaian Syariah, khususnya melalui aplikasi TRING.

Populasi tersebut dipilih karena dinilai mampu merepresentasikan kondisi penggunaan layanan digital Pegadaian Syariah, baik dari segi kualitas pelayanan maupun kemudahan penggunaan, sehingga data yang diperoleh relevan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah dan menarik kesimpulan penelitian secara akurat. Karena jumlah populasi secara pasti tidak dapat ditentukan secara akurat karena bersifat dinamis dan terus berubah. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Sample size

z = Z score on trust = 1,96

p = Maximum estimate

d = Error rate

Perhitungan dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ( $Z = 1,96$ ), proporsi populasi sebesar 0,5 ( $p = 0,5$ ), serta margin of error sebesar 10% ( $d = 0,1$ ). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 96 responden. Untuk meningkatkan keakuratan data dan mempermudah proses analisis, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dan objektif, di mana setiap unit atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian tanpa adanya unsur keberpihakan (Sumargo, 2020).

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), kemudian di olah menggunakan SPSS untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel variabel penelitian (Sugiyono, 2008)

## RESULTS AND DISCUSSION

### Result

#### Uji Validitas

**Tabel 1.1 Uji Validitas**

Variabel	R- Hitung	R-Tabel	Keterangan
X1.1	0,530	0,196	Valid
X1.2	0,528	0,196	Valid
X1.3	0,499	0,196	Valid
X1.4	0,604	0,196	Valid
X1.5	0,564	0,196	Valid
X2.1	0,763	0,196	Valid
X2.2	0,79	0,196	Valid
X2.3	0,744	0,196	Valid
X2.4	0,697	0,196	Valid
X2.5	0,780	0,196	Valid
X2.6	0,793	0,196	Valid
Y.1	0,808	0,196	Valid
Y.2	0,787	0,196	Valid
Y.3	0,796	0,196	Valid
Y.4	0,788	0,196	Valid
Y.5	0,802	0,196	Valid

Sumber: Data di olah (2026)

Hasil uji validitas menunjukkan instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur setiap variabel secara tepat dan dapat dipercaya. Hal ini terlihat dari nilai R-hitung yang lebih besar dari R-tabel  $> 0,1654$ , sehingga setiap indikator dinyatakan valid.

#### Uji Reabilitas

**Tabel 1.2 Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,773	Reability
kemudahan Penggunaan	0,854	Reability
kepuasan Nasabah	0,856	Reability

Sumber: Data di olah (2026)

Secara keseluruhan instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel karena seluruh nilai lebih dari Cronbach's Alpha  $> 0,60$  sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

**Tabel 1.3 Uji Normalitas**

Undtandardized Residual	
Asymp.Sig. (2-tailed)	0.200

Sumber: Data di olah (2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 1.4 Uji Multikolinearitas**

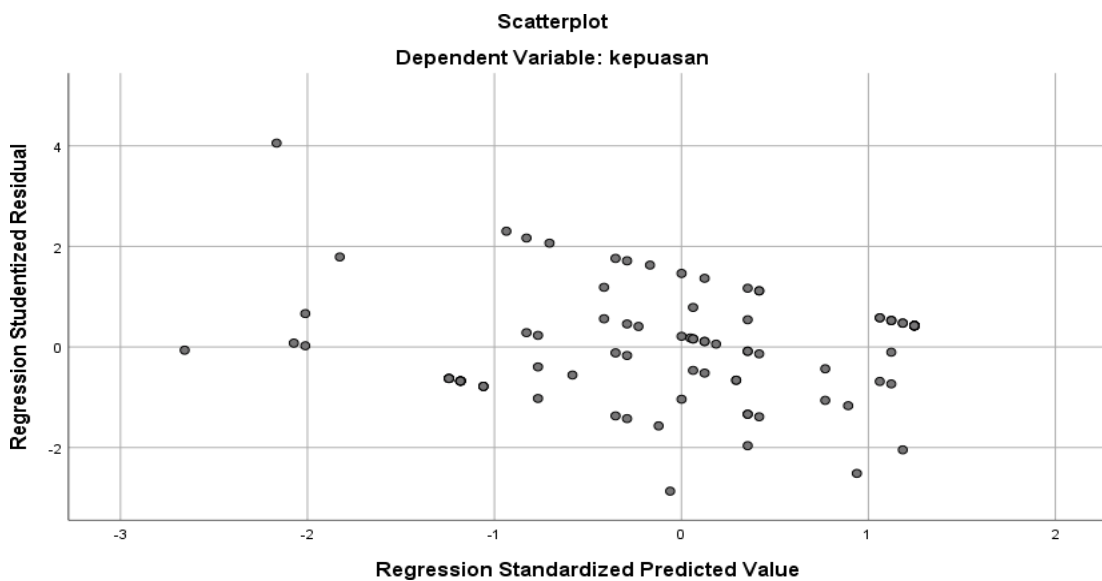
Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan	0,638	1,566	Bebas Multikolinearitas
Kemudahan Penggunaan	0,638	1,566	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data di olah (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel coefficients, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan masing-masing memiliki nilai tolerance sebesar 0,638 yang berada di atas batas minimum 0,10 serta nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,566 yang masih jauh di bawah ambang batas 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel.

**Uji Heterokedastisitas**

**Grafik 1.1 Grafik Scatterplot**



Sumber: Data di olah (2026)

Dari hasil grafik scatterplot dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas yang didasarkan pada tidak ditemukannya pola tertentu pada penyebaran residual, artinya titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah garis nol serta tidak membentuk pola seperti mengerucut, melebar, atau bergelombang.

**Uji Hipotesis**

**Uji Regresi Linear Berganda**

**Tabel 1.5 Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	8.056	.534
	Kemudahan Penggunaan	.474	.024
	Kualitas Layanan	.082	.022

Sumber: Data di olah (2026)

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa perolehan persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

Y= Kepuasan

$\alpha$  = Koefisien Konstanta

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Kemudahan Penggunaan

$$Y=8,056+0,474X_1+0,082X_2$$

Pada tabel di atas dapat di simpulkan bahwa:

- a) Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen. Setiap kenaikan satu satuan pada Kualitas Layanan akan meningkatkan variabel dependen sebesar 0,082, dengan asumsi variabel lain konstan.
- b) Variabel Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan nilai variabel dependen sebesar 0,474, dengan asumsi tidak ada faktor lain yang di pertimbangkan dalam penelitian ini

**Uji T (Parsial)**

**Tabel 1.5 Uji Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.056	.534		15.084	.000
	Kemudahan Penggunaan	.474	.024	.838	19.550	.000
	Kualitas Layanan	.082	.022	.158	3.693	.000

Sumber: Data di olah (2026)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan sama-sama memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 1.6 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 <sup>a</sup>	.886	.884	.485

Sumber: Data di olah (2026)

Hasil Uji Determinan menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,941 mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara variabel Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan. Nilai R Square sebesar 0,886 berarti bahwa 88,6% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 11,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

### Uji F (Simultan)

**Tabel 1.7 Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.324	2	62.662	80.468	.000 <sup>b</sup>
	Residual	75.535	97	.779		
	Total	200.859	99			

Sumber: Data di olah (2026)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan sama-sama memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

### Discussion

#### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi TRING by Pegadaian Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul.**

Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), nilai t hitung sebesar 3,693, serta koefisien beta sebesar 0,158. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan kemudahan penggunaan, kualitas layanan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem, kecepatan layanan,

serta keamanan transaksi tetap diperlukan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang baik dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

### **Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi TRING by Pegadaian Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Ngabul.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), nilai  $t$  hitung sebesar 19,550, serta koefisien beta sebesar 0,838. Angka ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan. Hal ini sejalan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan bahwa kemudahan dalam penggunaan teknologi akan meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi TRING, kemudahan dalam memahami fitur dan navigasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kenyamanan nasabah.

Secara simultan, kedua variabel memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang ditunjukkan oleh nilai  $F$  hitung sebesar 80,468 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Selain itu, nilai  $R$  sebesar 0,941 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan nilai  $R$  Square sebesar 0,886 mengindikasikan bahwa 88,6% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, sementara sisanya sebesar 11,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi kedua variabel tersebut sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi TRING.

### **CONCLUSION**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan, yang menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Secara keseluruhan, kedua variabel memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING by Pegadaian. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah diharapkan dapat terus meningkatkan kemudahan penggunaan sistem serta menjaga dan mengembangkan kualitas layanan digital agar mampu memberikan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah

secara berkelanjutan. Dari temuan penelitian ini, Pegadaian Syariah disarankan untuk terus melakukan evaluasi sistem secara berkala untuk menjaga stabilitas dan keandalan layanan. Dengan demikian, pengembangan layanan digital dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

## REFERENCES

- Agus, K., Ni, A., Putu, L., & Pancawati, A. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI TRING BY PEGADAIAN. *537–546*.
- Alfianto, A., & Ilahi, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *1(1)*, 27–40.
- Assegaf, M. Q., Asbara, N. W., & Manajemen, P. S. (2025). PENGARUH PELAYANAN DIGITAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG HASANUDDIN KABUPATEN GOWA. *3(1)*, 76–88.
- Azkiya, S. R., & Labibah. (2023). ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI IKALSEL MENGGUNAKAN TEORI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *14(1)*, 21–31. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3>
- Basri, H., Yulian, M., & Malihah, L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI TOKO PONSEL SAHABAT SELLULER MARTAPURA). *3(1)*, 99–113.
- Bella, S., & Setiawan, B. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) DI DESA KARANG BARU KABUPATEN BANYUASIN. *15–26*.
- Defrico, A. (2026). TRANSAKSI DIGITAL PEGADAIAN MELONJAK 324 PERSEN, APLIKASI TRING JADI MOTOR TRANSFORMASI. *Kaltim Today*.
- Deshanty, D., Ahmad, I., & Rahmat, R. (2024). PENGARUH APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PEGADAIAN PEKANBARU CABANG KOTA. *3(2)*.
- Ilham, M., Juliana, & Rinaldi. (2025). PENGARUH E-SERVICE QUALITY PADA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DI PEGADAIAN UPS SIMPANG RUMBAL). *1(2)*, 1207–1225.

- Mukuan, D. D. S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL CABANG MEGAMAS KOTA MANADO. 3(3).
- Nikmah, R., & Rohana, F. S. (2025). PENGGUNAAN APLIKASI TRING! BY PEGADAIAN DALAM MEMPERMUDAH INVESTASI EMAS PADA NASABAH PEGADAIAN UPC SEGIRI CABANG SAMARINDA. 6(4), 2894–2904.
- Putra, H., & Juliana. (2025). PENGARUH APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI. 1(2), 1001–1013.
- Sugiyono. (2008). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN: PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. Alfabeta.
- Sumargo, B. (2020). TEKNIK SAMPLING (1st ed.). UNJ Press.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). KONSEP POPULASI DAN SAMPLING SERTA PEMILIHAN PARTISIPAN DITINJAU DARI PENELITIAN ILMIAH PENDIDIKAN. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Veronica, A., Abas, M., & Hidayah, N. (2022). METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF.
- Winda, A., Woelan, N., & Yudha, S. (2021). ANALISIS PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PDS) PADA PT PEGADAIAN KANTOR CABANG NGUPASAN YOGYAKARTA. 46–54.