

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI
STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Fathul Arifin

NPM : 20160730093

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHYOGYAKARTA**

2020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI
STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Fathul Arifin

NPM : 20160730093

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHYOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Fathul Arifin**

Nomor Mahasiswa : **20160730093**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya di skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan



Fathul Arifin

PERSEMBAHAN

Terimakasih atas doa, bantuan serta semangat dari semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini, trimaksih juga kepada keluarga terutama kedua orangtua ayahanda H.Fathur Rakhman dan ibu Hj. Eni Suhaeni, dan kaka-kaka saya Nurul Fajriah dan Nafilatul Fitri yang selalu memberikan doa dan dukungannya yang tak pernah henti dan Lelah serta kepada sahabat-sahabatku Sucty class yang selalu memberika support semangat serta mendengarkan keluh kesah hingga terciptalah skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabil 'Alamin, puji serta syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas curahan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI (Studi Pada Pegadaian Syariah cabang Jogja)”**.

Penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, saran, kritik, serta sarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Maka dari pada itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Dr. Gunawan Budianto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta jajarannya.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta jajarannya.
4. Ibu Aqidah Asri Swarsi S.E.I, M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah banyak meluangkan waktunya disela-sela kesibukannya untuk membantu dan membimbing penulis dari awal hingga akhir dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. H. Fathur Rakhman dan Hj. Eni Suhaeni selaku kedua orang tua yang selalu memberikan semuanya baik dari segi materi maupun non materi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Keluarga besar Eksya C yang telah menemani penulis pada masa perkuliahan berlangsung hingga saat ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf Karyawan Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Sahabat serta orang terdekatku terimakasih telah banyak membantuku selama ini, terimakasih telah menjadi bagian dari saksi perjalananku semasa kuliah, terimakasih atas ketulusannya selama ini.
9. Seluruh karyawan Lembaga Keuangan Syariah Yogyakarta yang telah bersedia membantu penulis untuk menjawab kuesioner penelitian.
10. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Teruntuk semua yang tertulis diatas, tidak mungkin penulis dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang lebih dari Allah SWT serta perlindungan dari-Nya. Penulis menyadari akan kekurangan dalam skripsi ini dikarenakan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat *Aamiin*.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan	11
D. Manfaat.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Landasan Teori	19
1. Teori TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	19
2. Kualitas Layanan	22
3. Persepsi Kemudahan.....	25
4. Persepsi Kebermanfaatan	27
5. Kepuasan.....	30
6. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	32
C. Penurunan hipotesis	35
BAB III Metodologi Penelitian	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Skala Pengukuran	42
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43

1. Variabel Independen (X)	43
2. Variabel Dependen (Y)	45
G. Instrumen Penelitian	46
H. Uji Instrumen Penelitian	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	47
I. Uji Asumsi Klasik.....	48
J. Metode Analisis data	50
1. Uji Analisis Linier Berganda	50
2. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Karakteristik Responden	53
B. Uji Instrumen Penelitian	53
C. Uji Asumsi Klasik.....	56
D. Hasil Pengujian Hipotesis	62
E. Pembahasan.....	66
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
Daftar Pustaka	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Internet Indonesia	3
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunduhan Aplikasi.....	6
Tabel 1. 3 Total Pengguna Aplikasi Pegadaian	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 3 Uji Linieritas	56
Tabel 4. 4 Uji Normalitas	58
Tabel 4. 5 Uji Multikolonieritas	59
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4. 7 Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4. 8 Uji R².....	64
Tabel 4. 9 Uji F.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 P-Plot.....	58
Gambar 4. 2 Uji Scatterplot.....	60

Daftar Lampiran

1. Kueisioner
2. Hasil Kueisioner
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Uji Linieritas
5. Uji Normalitas
6. Multikolinieritas
7. Uji Heteroskedastisitas
8. Uji T
9. Uji F
10. Uji
11. R^2
12. Turnitin