

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI  
KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIN  
DIGITAL *SERVICE* (PDS) DI TANJUNG UBAN**

**ZETIRA KAMANDARI  
NIM. 190461201039**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2023**

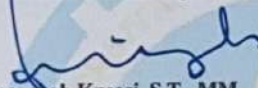
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Zetira Kamandari  
Nim : 190461201039  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di Tanjung Uban.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

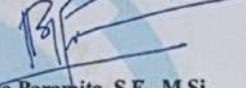
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Firmansyah Kusasi, S.T., MM  
NIDN.1020116701

Dosen Pembimbing II



Bunga Paramita, S.E., M.Si  
NIDN.0012018402

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP.198508222019031012	Ketua Penguji		7/8 <sup>2023</sup>
<u>Firmansyah Kusasi, S.T., MM</u> NIDN.1020116701	Penguji I		07/08 <sup>2023</sup>
<u>Roni Kurniawan, M.Si</u> NIP.197710032021211001	Penguji II		9/8 <sup>2023</sup>
<u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIDN.0012018402	Penguji III		7/8 <sup>2023</sup>
<u>Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si</u> NIDN.005029204	Penguji IV		08/08 <sup>2023</sup>

Tanggal Lulus: 25 Juli 2023

Mengetahui,

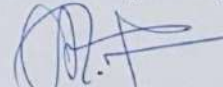
Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Dr. Hj. Asmanul Husna, SE., Ak., MM., CA  
NIDN.1001077101

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIP.198508042021211001

**LEMBAR PERSETUJUAN**

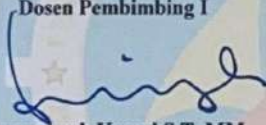
Nama : Zetira Kamandari  
Nim : 190461201039  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Di Tanjung Uban.

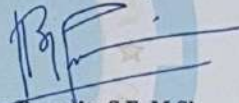
Tanjungpinang, 25 Juli 2023

**Menyetujui**

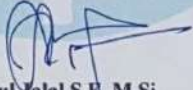
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
**Firmansyah Kusasi.S.T.,MM**  
NIDN.1020116701

  
**Bunga Paramita.S.E.,M.Si**  
NIDN.0012018402

**Mengetahui,**  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

  
**Abdul Jalal.S.E.,M.Si**  
NIP.198508222019031012

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zetira Kamandari

Nim : 190461201039

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Di Tanjung Uban.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana. Baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya esuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



*Zetira*

Zetira Kamandari

NIM.190461201039

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Di Tanjung Uban. Sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis sadar dan paham bahwa masih banyak terdapat kekurangan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Walaupun demikian penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis sendiri maupun banyak pihak yang berkepentingan. Banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang dicintai yaitu Bapak Khardiman dan Ibu Arwisma serta kedua adik penulis Zanil Armanda dan Nafisha Amanda Putri yang senantiasa memberikan motivasi, mendukung serta mendoakan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, S.E, Ak., MM.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Firmansyah Kusasi, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Bunga Paramita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap Dosen dan Staff Universitas Maritim Raja Ali Haji yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membimbing dan mengajarkan banyak ilmu yang bermanfaat.
9. Keluarga besar penulis yang tidak bisa disebut satu-persatu, yang selalu mendukung serta mendoakan penulis.
10. Alfina Damayanti pemilik NIM 190120201034 dan Hana Ninda Margarettha, Kedua perempuan yang selalu sabar dan membersamai serta mendukung selama proses pengerjaan Tugas Akhir penulis. Terima Kasih karena sudah bersedia menemani hingga saat ini.
11. Teman-teman penulis yaitu Aura Isna Laily, Della Helisa, Rahmat Sofyandi, Wahyu, Harisyah Sariadi yang telah senantiasa mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman jurusan Manajemen Angkatan 2019 yang telah menjalin silaturahmi selama perkuliahan.

Disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari

kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan menerima segala bentuk saran, kritikan yang membangun guna penyempurnaan. Semoga penulisan ini memberikan manfaat dalam pengembangan

Tanjungpinang, 25 Juli 2023



Zetira Kamandari  
NIM. 190461201039



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Pembatasan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Persepsi Manfaat .....	12
2.1.2 Persepsi Kemudahan.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan .....	16
2.1.4 Keputusan Penggunaan.....	19
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	45



2.4 Pengembangan Hipotesis .....	46
2.5 Hipotesis .....	49
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian .....	50
3.2 Metode Penelitian .....	51
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	52
3.4 Metode Penentuan Populasi Dan Sampel .....	55
3.4.1 Populasi Penelitian.....	55
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian .....	55
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	56
3.5.1 Data Primer.....	56
3.5.1.1 Kuisiонер .....	57
3.5.2 Data Sekunder .....	58
3.6 Metode Analisis .....	58
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	58
3.6.1.1 Uji Validitas .....	58
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.2.1 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	60
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas .....	61
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	62
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	64
3.6.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t) .....	64
3.6.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	65
3.6.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Deskripsi Unit Analisis/observasi.....	67
4.1.1 Gambaran Umum Aplikasi PDS.....	67
4.1.2 Distribusi Responden.....	68
4.1.3 Demografi Responden .....	69
4.1.4 Deskripsi Variabel .....	72

4.2 Hasil Penelitian.....	80
4.2.1 Pengujian Kualitas Data (Uji Validitas).....	80
4.2.2 Pengujian Kualitas Data (Uji Reliabilitas).....	85
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	86
4.2.4 Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	93
4.2.6 Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	97
4.3 Pengembangan Hipotesis.....	99
4.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi.....	99
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi.....	100
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi.....	100
4.3.4 Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan .....	101
4.3.5 Hasil Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang.....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan .....	110
5.2 Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	