

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY PADA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS NASABAH PENGGUNA
APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DI PEGADAIAN SYARIAH
UPS SIMPANG RUMBAI)**

M. Ilham¹, Julina², Afdhol Rinaldi³

Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

muhammadilham160720@gmail.com julina@uinsuska.ac.id afdhol.rinaldi@uinsuska.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital terhadap kepuasan nasabah. *E-service quality* mencakup dimensi-dimensi seperti efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei kepada 50 responden yang merupakan pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital UPS Simpang Rumbai. Data dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara *e-service quality* dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, di mana dimensi ketersediaan sistem dan privasi memberikan kontribusi terbesar. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan di era digital. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Pegadaian Syariah untuk terus mengembangkan fitur dan kualitas layanan aplikasi mereka guna memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Kata kunci : *E-service quality*, kepuasan nasabah, Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

PENDAHULUAN

Dalam era modern yang didorong oleh perkembangan teknologi digital, industri keuangan syariah menghadapi tantangan besar untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai prinsip syariah. Teknologi digital telah merubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan, termasuk dalam sektor pembiayaan syariah. PT Pegadaian Syariah, berperan penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah digital, lembaga ini berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Perubahan perilaku masyarakat yang lebih menyukai layanan yang cepat dan efisien mendorong lembaga keuangan untuk berinovasi dalam penyampaian layanan mereka. Dalam konteks ini, aplikasi digital memberikan berbagai keuntungan bagi nasabah. Melalui aplikasi, nasabah dapat mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini sangat relevan mengingat padatnya aktivitas masyarakat di perkotaan, yang sering kali menyulitkan mereka untuk meluangkan waktu bertransaksi secara langsung di kantor. Aplikasi digital mempermudah proses pengajuan pinjaman, pembayaran cicilan, dan akses informasi terkait produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah.

Transformasi digital ini membawa perubahan signifikan pada kualitas layanan yang ditawarkan, menciptakan konsep baru dalam penilaian kualitas layanan elektronik atau dikenal dengan *e-service quality* (Khadir & Rahman, 2016). Konsep ini melibatkan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan elektronik berdasarkan aspek-aspek penting seperti kemudahan akses, keandalan, keamanan, kecepatan layanan, serta responsifitas penyedia layanan dalam menanggapi keluhan atau masalah pengguna (Sari & Hartono, 2018).

PT Pegadaian Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia telah berupaya untuk menerapkan teknologi digital dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Pegadaian Syariah tidak hanya mengandalkan sistem layanan konvensional, tetapi juga mengembangkan platform digital untuk mempermudah akses nasabah, mengurangi waktu transaksi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna. Salah satu cabangnya, PT Pegadaian Syariah Unit Simpang Rumbai, menghadapi kebutuhan untuk terus meningkatkan kualitas layanan elektronik, mengingat bahwa nasabah saat ini memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang efisien, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah (Fauziyah & Hidayat, 2021)

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) mencakup beberapa dimensi yang menentukan seberapa baik layanan elektronik diberikan. Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra mengidentifikasi beberapa dimensi penting dari *e-service quality*, yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*) (Zeithaml, 2002). Selain itu, dimensi-dimensi tersebut relevan dalam konteks keuangan syariah karena adanya kebutuhan untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan tidak hanya efisien, tetapi juga mematuhi aturan dan prinsip syariah (Hidayat & Pratama, 2020). Dalam konteks Pegadaian Syariah, kepuasan nasabah terhadap kualitas

layanan elektronik sangat bergantung pada bagaimana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dalam berbagai aspek.

Penggunaan layanan elektronik pada Pegadaian Syariah Unit Simpang Rumbai memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Studi menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah, terutama di sektor jasa keuangan (Sari & Hartono, 2018) Nasabah yang merasa puas dengan layanan elektronik yang disediakan cenderung lebih loyal dan memperpanjang hubungan mereka dengan lembaga keuangan yang bersangkutan. Hal ini juga relevan dalam konteks keuangan syariah, di mana kepuasan nasabah bukan hanya diperoleh melalui kemudahan transaksi, tetapi juga melalui kepercayaan bahwa transaksi tersebut dilakukan sesuai syariat (Ari & Latief, 2020).

Kendati demikian, tidak sedikit pula nasabah yang masih merasakan ketidakpuasan terhadap layanan elektronik di beberapa cabang Pegadaian Syariah. Misalnya, beberapa masalah teknis seperti keterlambatan sistem, ketidaksesuaian data, atau kegagalan dalam merespon keluhan dapat menimbulkan kesan negatif terhadap kualitas layanan. Di Unit Simpang Rumbai, terdapat keluhan mengenai konektivitas yang tidak stabil serta kurangnya informasi atau panduan yang memadai untuk membantu nasabah menggunakan layanan elektronik. Permasalahan seperti ini dapat mengganggu pengalaman nasabah, sehingga menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak pada loyalitas mereka.

Penelitian terkait *e-service quality* pada sektor keuangan syariah menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik sangat erat kaitannya dengan kepuasan nasabah (Faruq, 2020). Hal ini menunjukkan pentingnya penyedia layanan keuangan syariah seperti PT Pegadaian Syariah untuk meningkatkan layanan elektronik mereka guna meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu layanan, terutama dalam konteks syariah yang menekankan nilai kejujuran, keadilan, dan transparansi (Shariati & Mukhlis, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, berbagai penelitian juga mengungkapkan bahwa layanan elektronik yang berkualitas dapat meningkatkan reputasi lembaga keuangan dan membangun kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada kesuksesan jangka panjang.

PT Pegadaian Syariah melalui pengembangan platform digitalnya, yakni Aplikasi Pegadaian Syariah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks layanan syariah, hal ini memberikan

nilai tambah karena nasabah dapat melakukan transaksi secara lebih fleksibel, tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Namun, untuk menjaga kepercayaan nasabah, penting bagi Pegadaian Syariah untuk memastikan bahwa semua fitur layanan elektronik yang disediakan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Misalnya, transaksi yang melibatkan bunga atau unsur gharar (ketidakpastian) harus dihindari, dan seluruh proses transaksi harus transparan serta mudah dipahami oleh nasabah.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk perbankan dan pembiayaan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah Unit Simpang Rumbai, dengan harapan hasilnya dapat menjadi dasar untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan respons, kehandalan layanan, serta keamanan transaksi akan dianalisis dalam penelitian ini untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terkait peran *e-service quality* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Mengacu pada latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara praktis maupun teoritis. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT Pegadaian Syariah, khususnya Unit Simpang Rumbai, untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan elektronik yang sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dari sisi teoritis, penelitian ini akan menambah khazanah literatur terkait *e-service quality* dalam konteks keuangan syariah yang masih terbatas di Indonesia. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan nasabah yang didasarkan pada empat dimensi yang terdapat pada dimensi penting kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*), yaitu: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*) dan kontak (*contact*) dengan mengangkat penelitian yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Syariah Unit Cabang Rumbai”

Tinjauan Pustaka

E-Commerce

Menurut Onno w. Purbo dan Aang arif Wahyudi *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen, pabrik, perusahaan telekomunikasi dan perdagangan perantara dengan menggunakan jaringan komputer. *E-commerce* telah mencakup seluruh kegiatan

komersial *e-commerce* sebagai salah satu dari cakupan mengenai teknologi, metode dan penerapan yang dapat melakukan suatu transaksi bisnis tanpa memakai kertas sebagai sarana mekanisme transaksi (Onno & Arif, 2001). Transaksi bisnis berdasar perseorangan sebagai sarana atau media pergantian barang dan jasa dengan menggunakan internet. Maka, transaksi melalui sistem elektronik yang menggunakan media internet sebagai sarana dalam menawarkan produk atau jasa dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memilih jasa yang diinginkan. Penerapan transaksi melalui sistem elektronik dapat memudahkan dalam konteks berbisnis melalui sistem digital dengan mengandalkan jaringan komputer (Aldi & Agus, 2021).

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Secara lebih spesifik Aplikasi Pegadaian Syariah Digital merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara *realtime* (Hariyati, 2020). Dengan berkembangnya teknologi secara pesat PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah mampu meluncurkan layanan berbasis secara *realtime* berupa Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Peluang dan strategi ini dimanfaatkan dengan baik untuk memperluas jangkauan peminat khususnya bagi kaum milenials dengan kemudahan yang diberikan menjadikan daya tarik tersendiri bagi nasabah yang menggunakan aplikasi ini dikarenakan fitur-fitur yang menarik serta transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun ini menjadi poin penting bagi nasabah sebabnya mereka tidak perlu datang langsung ke outlet untuk melakukan transaksi. Dalam melakukan inovasi pada pelayanan ini diharapkan dapat mendorong ketertarikan kepada nasabah karena pelayanan ini dinilai cukup efektif dan efisien.

E-Service Quality

Menurut Voss *E-Service Quality* merupakan sebuah pelayanan baru bagi konsumen memfasilitasi dalam lingkungan elektronik (*e-service*) diartikan sebagai penyerahan jasa dengan media yang lebih canggih dan media baru yaitu web. *E-Service quality* atau yang juga dikenal dengan e-SQ, merupakan pengembangan dari model *Service Quality* (SERVQUAL). Pada prinsipnya, model e-SQ merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional SERVQUAL ke dalam konteks belanja online.

Service Quality (Kualitas Pelayanan) merupakan sebuah pondasi dasar bagi pemasaran jasa untuk memperkuat kualitas kinerja, dikarenakan inti produk yang dipasarkan adalah kinerja yang berkualitas dan kinerja itu sendiri yang akan dibeli oleh pelanggan. Service quality (kualitas pelayanan) jauh lebih sukar diartikan, ditafsirkan, dijabarkan,

ataupun diukur, dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan untuk barang berwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa berbagai upaya justru dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu (Tjiptono, 2014)

Parasuraman mengidentifikasi terdapat beberapa dimensi dalam *e-service quality* sebagai berikut: efisiensi: website dapat mudah diakses oleh nasabah dan memberikan informasi yang dibutuhkan, pemenuhan kebutuhan: mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang diinginkan, ketersediaan sistem: fungsionalitas sebuah teknik teknologi canggih yang berhubungan, terkait bagian-bagian situs yang tersedia dan dapat berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya, privasi: Tingkat di mana situs mampu untuk melindungi terkait informasi pribadi nasabah, daya tanggap: kemampuan untuk memberikan tanggapan cepat terhadap permintaan atau keluhan pelanggan, kompensasi: pada penghargaan atau manfaat yang diterima pelanggan sebagai imbalan atas penggunaan layanan dan kontak: mencakup kemudahan akses, kecepatan respon, dan kualitas interaksi.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah keadaan emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan harapan dengan pengalaman yang diterima setelah menggunakan layanan. Menurut (Kotler & Keller, 2016) kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang berkontribusi pada loyalitas nasabah dan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan di masa mendatang. Menurut (Tjiptono, 2014) metode yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan yaitu dengan cara menanyakan langsung kepada pelanggan apakah ada keluhan atau saran kepada perusahaan, dengan hal ini perusahaan dapat mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari keluhan atau saran tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan positif pelanggan yang berhubungan dengan produk atau jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Dwi, 2017). Menurut (Kotler, 2016) kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian pelayanan yang diberikan pada pelanggan, apakah pelanggan merasa puas atau tidak dan sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang sangat diperhatikan oleh perusahaan, kepuasan yang baik juga menjadi pondasi kelangsungan hidup bagi perusahaan

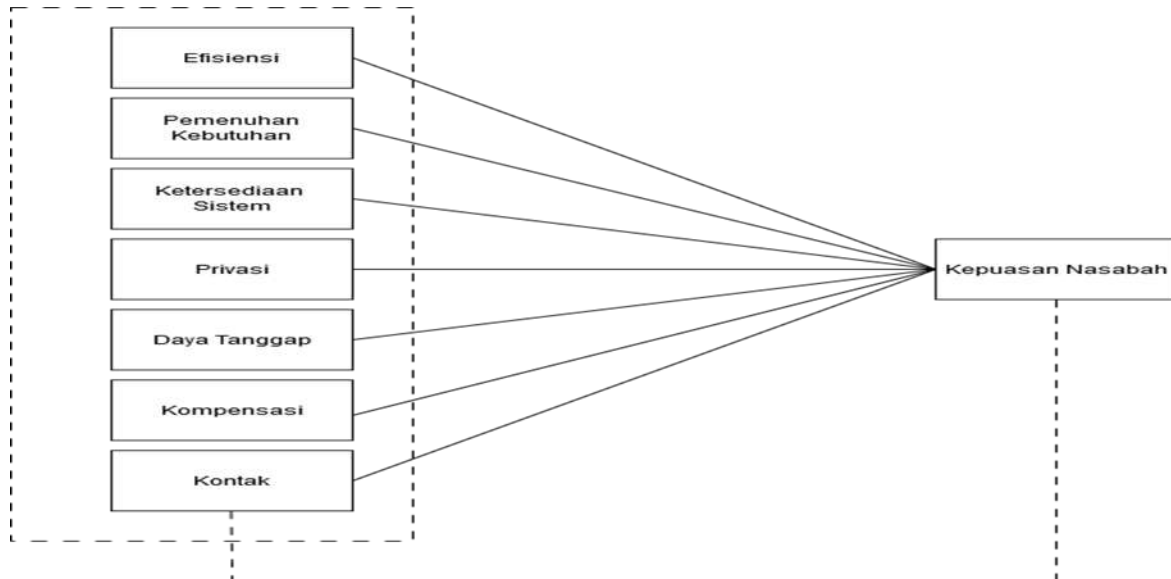
dan dapat menjadi keunggulan tersendiri dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor dalam hal ini memenuhi keinginan pelanggan (Nurhaliza, 2021).

Dalam industri layanan keuangan, kepuasan nasabah bukan hanya sekadar ukuran keberhasilan layanan, tetapi juga mencerminkan seberapa baik lembaga keuangan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Hubungan antara *E-Service Quality* dan Kepuasan Nasabah

Menurut Pribandi *e-service quality* merupakan faktor pendorong yang dapat bertindak mempengaruhi kepuasan konsumen dalam lingkungan transaksi online, dalam hal ini tingkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan kepada nasabah semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan pun juga semakin meningkat (Dicky, 2017). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dicky Kustrianto Fadillah menunjukkan bahwa secara parsial variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan antara terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *e-service quality* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kerangka Berpikir



Gambar: Kerangka Penelitian

Hipotesis, berdasarkan permasalahan dan uraian di atas hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian ini:

H1 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel efisiensi terhadap kepuasan nasabah

- H2 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan nasabah
- H3 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel ketersediaan sistem terhadap kepuasan nasabah
- H4 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel privasi terhadap kepuasan nasabah
- H5 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel daya tanggap terhadap kepuasan nasabah
- H6 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kompensasi terhadap kepuasan nasabah
- H7 : Diduga adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kontak terhadap kepuasan nasabah
- H8 : Diduga adanya pengaruh simultan variabel efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak terhadap kepuasan nasabah

METODE PENELITIAN

Populasi Dan Sampel

Menurut (Margono, 2017) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan-hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang menggunakan Aplikasi Syariah Digital dan manual pada unit Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai yang berdasarkan tahun 2024 berjumlah 418 nasabah.

Menurut (Husain & Purnomo, 2017) sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Penelitian yang memiliki wilayah populasi yang besartentunya akan mempersulit peneliti dalam pengambilan data sehingga di perlukan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan dengan tepat dan dapat mewakili atau respresentatif dengan penentuan jumlah sampel. Menurut Arikunto, jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang,

maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 10% jumlah nasabah yang melakukan transaksi melalui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai yaitu $418 \times 10\% = 41,8\%$, namun untuk mempermudah dalam perhitungan maka sampel dibulatkan menjadi 50 orang responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan kelengkapan data dan informasi dalam penelitian, maka yang dijadikan teknik pengumpulan dan pencatatan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan proses peninjauan yang dilakukan secara kompleks dengan mengamati objek-objek disekitar kita dengan pancaindra. fenomena yang terlihat pada objek penelitian.

2. Kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen yang dimiliki oleh pihak lain bisa berbentuk karya-karya, gambar dan tulisan yang bersifat dokumen publik maupun dokumen private.

Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data-data maka selanjutnya menggunakan rumus statistik untuk menganalisis dan mengevaluasi data yang diperoleh selama penelitian merupakan pengertian dari teknik analisis data. Rumus regresi linier berganda akan digunakan oleh peneliti. Untuk menilai hubungan antara dua atau lebih variabel dan untuk memastikan kontribusi simultan dari variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terhadap nilai variabel Y , digunakan regresi linier berganda

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kontribusi variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Pengukuran dilakukan untuk melihat ketetapan atau kecocokan garis regresi data yang diamati. Nilai R^2 memiliki variasi dari 0 sampai 1, dan $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variasi X dan Y atau bahwa X dapat menjelaskan semua variasi Y .

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah regresi di mana variabel terikatnya(Y) dihubungkan atau dijelaskan dari satu variabel, mungkin satu, dua, tiga dan seterusnya (Iqbal, 2004). Pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi merupakan tujuan dari analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan aplikasi SPSS 26 dilakukan perhitungan regresi linier berganda. Persamaannya adalah $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$ secara umum. Dengan a konstanta (intersep) dan b koefisien regresi untuk setiap, variabel independen di mana Y adalah variabel dependen (terikat) dan X adalah variabel independen (bebas).

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, apabila r hitung lebih besar dari t tabel maka, hipotesis dapat diajukan. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau nilai signifikansi $< \alpha$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika t hitung kecil dari dari t tabel ($t_{hitung} < t_{tabel}$) atau nilai signifikansi $> \alpha$ maka, H_0 diterima dan H_a ditolak. Dirumuskan sebagai berikut: sig $\alpha = 0,05$ dengan $df = n-k-1$.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika sig F $> 0,01$ maka artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variable dependen. Jika sig F $< 0,01$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variable independen terhadap variable dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian dilakukan untuk melihat jumlah varians variabel dependen berkontribusi terhadap variabel independen. Nilai R² bervariasi 0 sampai 1, jika R² = 0 menunjukkan yang berarti tidak terdapat hubungan yang sempurna. Namun, jika R² = 1 berarti variasi Y dan X akan memiliki hubungan atau perubahan Y dapat dijelaskan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 1

Hasil Uji R², Regresi Linear Berganda Uji t dan Uji F

$Y = 5,825 + 0,478X_1 + (-0,287X_2) + 0,485X_3 + 0,969X_4 + (-0,176X_5) + (-0,488X_6) + 0,227X_7$

Variables	Prediction	Coefficient	Sig.	
Efisiensi	.225	.478	1.583	.121
Pemenuhan Kebutuhan	-.139	-.287	-1.108	.274
Ketersediaan Sistem	.280	.485	2.145	.038
Privasi	.451	.969	3.794	.000
Daya Tanggap	-.087	-.176	-.763	.449
Kontak	-.225	-.488	-1.876	.068
Kompensasi	.095	.227	.799	.429
F-Statistic	6.650			
Sig (F-Statistic)	0.000			
Adj.R-Square	0.447			
Description: Significance: for alpha 5%* Kontak, Ketersediaan Sistem, Daya Tanggap, Privasi, Pemenuhan Kebutuhan, Kompensasi, Efisiensi				

Data diolah Eviews 10, 2025

Berdasarkan pada tabel 1 Adjusted R2 adalah 0,447. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas adalah efisiensi, pemenuhan kebutuhan, kesediaan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah yang dijelaskan pada model persamaan ini adalah 44,7% sementara, dari varians 55,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

ANALISIS REGRESI LINIEAR BERGANDA

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. Penelitian ini melakukan pendekatan pada analisis regresi linier adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk melihat pengaruh 2 variabel atau lebih terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini yang akan dianalisis dari variabel independen aplikasi Pegadaian Syariah digital dan manual. Adapun variabel terikat atau dependen yaitu kepuasan. Menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$ Keterangan Y = Kepuasan, a = Konstan, = koefisien regresi. Berikut merupakan hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini:

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 5,825 + 0,478X_1 + (-0,287X_2) + 0,485X_3 + 0,969X_4 + (-0,176X_5) + (-0,488X_6) + 0,227X_7$$

Persamaan regresi diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta a sebesar 5,825 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel efisiensi (X1), pemenuhan kebutuhan (X2), kesediaan sistem (X3) dan privasi (X4), maka nilai variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 5,825.
2. Variabel efisiensi (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,478 untuk variabel ini. ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel efisiensi (X1) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar 0,478.
3. Variabel pemenuhan kebutuhan (X2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,287 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa penurunan 1 satuan pada variabel pemenuhan kebutuhan (X2) akan menghasilkan penurunan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar -0,287.
4. Variabel kesediaan sistem (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,485 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel kesediaan sistem (X3) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar 0,485.
5. Variabel privasi (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,969 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel privasi (X4) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar 0,969.
6. Variabel daya tanggap (X5) berpengaruh negatif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,176 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa penurunan 1 satuan pada variabel daya tanggap (X5) akan menghasilkan penurunan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar -0,176.
7. Variabel kompensasi (X6) berpengaruh negatif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,488 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa penurunan 1 satuan pada variabel kompesasi (X6) akan menghasilkan penurunan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar -0,488.
8. Variabel kontak (X7) berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,227 untuk variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada variabel kontak (X7) akan menghasilkan kenaikan pada penilaian kepuasan nasabah sebesar 0,227.

UJI HIPOTESIS

UJI PARSIAL (UJI T-TEST)

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh hasil Uji t sebagai berikut :

1. Hasil uji t antara efisiensi (X1) dengan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,121 > 0,05$ dan thitung $(1,583) < t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X1 terhadap Y tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil uji t antara pemenuhan kebutuhan (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,274 > 0,05$ dan thitung $(-1,108) < t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X2 terhadap Y tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kebutuhan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil uji t antara ketersediaan sistem (X3) dengan keputusan pembelian (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,038 < 0,05$ dan thitung $(3,794) > t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X4 terhadap Y signifikansi. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sistem (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) atau dengan meningkatnya ketersediaan sistem maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.
4. Hasil uji t antara privasi (X4) dengan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan thitung $(3,794) > t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X4 terhadap Y signifikansi. Jadi dapat disimpulkan bahwa privasi (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) atau dengan meningkatnya privasi maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan.
5. Hasil uji t antara daya tanggap (X5) dengan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,121 > 0,05$ dan thitung $(1,583) < t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X5 terhadap Y tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. Hasil uji t antara kompensasi (X6) dengan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,068 > 0,05$ dan thitung $(-1,876) < t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X6 terhadap Y tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7. Hasil uji t antara kontak (X7) dengan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi $0,429 > 0,05$ dan thitung $(0,799) < t_{tabel} (1,68)$ maka pengaruh X7 terhadap Y tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa kontak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

HASIL UJI F

Berdasarkan pada tabel 1 diatas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari ($<0,01$) dan $F_{hitung} (6,650) > F_{tabel} (2,20)$ maka, dapat disimpulkan variabel independen yaitu efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak secara bersama-sama memiliki hubungan secara signifikan terhadap variabel dependen yakni kepuasan nasabah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hipotesis uji t-test pada kualitas pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital membagi beberapa variabel diantaranya efisiensi, pemenuhan kebutuhan, kesediaan sistem dan privasi masih kurang berpengaruh dengan berdasarkan hipotesis dan hasil penelitian yang dilakukan seperti analisis linear berganda hanya kesediaan sistem (X3) dan Privasi (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan efisiensi (X1), pemenuhan kebutuhan (X2), daya tanggap (X5), kompensasi (X6) dan kontak (X7) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Berdasarkan Analisis regresi linear berganda, maka penulis melakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan pada uji F yang di hasilkan nila F hitung (6,650) lebih besar dari F tabel (2,20) menunjukkan bahwa pengaruh variabel efisiensi, pemenuhan kebutuhan, kesediaan sistem dan privasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai, nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel artinnya efisiensi, pemenuhan kebutuhan, kesediaan sistem dan privasi dengan demikian keempat variabel tersebut sangat penting untuk diperhatikan dan perlu melakukan suatu peningkatan inovasi untuk mendorong kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengujian untuk mengetahui tingkat singnifikkan antara variabel bebas dengan variabel terkait secara statistik, dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini:
 - a. Efisiensi (X1)

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel efisiensi mempunyai angka t hitung variabel efisiensi (X1) adalah sebesar 1,583 dan t tabel adalah sebesar 1,68 sehingga t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($1,583 < 1,68$) dan nilai signifikasi $0,121 > 0,05$ variabel efisiensi tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel efisiensi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital menunjukkan bahwa informasi mengenai produk, jasa dan fitur layanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangat penting diperhatikan oleh Pegadaian Syariah Digital untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Pemenuhan Kebutuhan

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel pemenuhan kebutuhan mempunyai angka t hitung variabel pemenuhan kebutuhan (X2) adalah sebesar -1,025 dan t tabel adalah sebesar 2,015 sehingga t hitung lebih kecil dari pada ttabel ($-1,108 < 1,68$) dan nilai signifikansi $0,274 > 0,05$ maka, variabel pemenuhan kebutuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel pemenuhan kebutuhan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital menunjukkan bahwa fitur layanan dan transaksi kurangnya minat serta keraguan pada nasabah untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam memilih dalam melakukan transaksi, Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai harus memperhatikan hal tersebut dengan melakukan penambahan fitur layanan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital serta melakukan sosialisasi pengenalan pada nasabah secara mendalam.

c. Ketersediaan Sistem

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel ketersediaan sistem mempunyai angka t hitung variabel ketersediaan sistem (X3) adalah sebesar 3,794 dan t tabel adalah sebesar 1,68 sehingga t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,794 > 1,68$) nilai signifikansi $0,038 < 0,05$ maka, variabel efisiensi mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel ketersediaan sistem pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital menunjukkan bahwa kesiapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam memproses transaksi tergolong baik, semakin tinggi ketersediaan sistem yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

d. Privasi

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel privasi mempunyai angka t hitung variabel privasi (X4) adalah sebesar 3,794 dan t tabel adalah sebesar 1,68 sehingga t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,794 > 1,68$)

dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka, variabel privasi mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel privasi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital menunjukkan bahwa keamanan data nasabah dijamin penuh kerahasiaannya, kerahasiaan data ini mendorong kenyamanan bagi nasabah. Semakin tinggi privasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

e. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel daya tanggap mempunyai angka t hitung variabel daya tanggap (X5) adalah sebesar 1,583 dan t tabel adalah sebesar 1,68 sehingga t hitung lebih besar dari pada t tabel ($1,583 < 1,68$) dan nilai signifikansi $0,121 > 0,05$ maka, variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Nasabah menilai bahwasanya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih belum mampu merespon sesuai keinginannya dalam memproses transaksi karena beberapa faktor salah satunya yakni sering terjadinya eror dalam transaksi.

f. Kompensasi

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel kompensasi mempunyai angka t hitung variabel kompensasi (X6) adalah sebesar -1,876 dan t tabel adalah sebesar 1,68 sehingga t hitung lebih besar dari pada t tabel ($-1,876 < 1,68$) nilai signifikansi $0,068 > 0,05$ maka, variabel kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel kompensasi pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital menunjukkan bahwa tidak adanya perpanjangan yang diberikan dalam melakukan pembayaran tagihan hingga memaksa nasabah untuk datang langsung ke UPS Simpang Rumbai untuk membayar tagihannya dikarenakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital sulit untuk di akses.

g. Kontak

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada uji t membuktikan bahwa variabel kontak mempunyai angka t hitung variabel kontak (X7) adalah sebesar 0,429 dan t tabel adalah sebesar 1,68 sehingga t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($0,429 < 1,68$) dan nilai signifikansi $0,429 > 0,05$ maka, variabel kontak tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah UPS Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai. Variabel kontak pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital menunjukkan bahwa sulitnya menghubungi call center ketika akan terjadinya kendala untuk pembayaran tagihan dan kebanyakan dari nasabah lebih memilih menghubungi kontak dari pihak kantor mengenai kendala yang dialami yang tidak mengetahui kerja dari sistem tersebut.

Berdasarkan hasil di atas, variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital efisiensi, pemenuhan kebutuhan, kesediaan sistem dan privasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai yang di tunjukkan oleh nilai signifikan $F_{0,00} < 0,5$.

Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai dalam memberikan inovasi dengan cara meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dalam menjawab persoalan perkembangan zaman merupakan langkah yang sangat baik. Namun, Pegadaian Syariah UPS Simpang Rumbai masih harus meningkatkan kualitas pelayanan pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital terhadap kepuasan nasabah, karena masih banyaknya nasabah yang tidak mengerti pengoperasian aplikasi dan kurangnya sosialisasi kepada nasabah.

Berdasarkan hasil hasil penelitian yang menunjukkan nilai adjusted R square sebesar 0,447 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas adalah efisiensi, pemenuhan kebutuhan, kesediaan sistem dan privasi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah yang dijelaskan pada model persamaan ini adalah 44,7% sementara, dari varians 55,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 6,650 sedangkan Ftabel diperoleh sebesar 2,20. Nilai signifikansi probabilitas α yang didapat $0,00 < 0,05$ hal ini berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama dan dapat pula dilihat dari nilai Fhitung $>$ Ftabel yaitu $6,650 >$ F tabel 2,20 maka model analisis regresinya signifikan. Dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh signifikan secara parsial yaitu ketersediaan sistem (X3) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0.038 < 0.05$ sedangkan nilai thitung yaitu $3,794 > 1,68$ ttabel, variabel privasi (X4) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,000 < 0,05$ dan thitung $3,794 > 1,68$

ttabel dan nilai signifikansi sedangkan variabel efisiensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial karena nilai signifikansi yang lebih dari 0,05 dan nilai thitung yang lebih kecil dari ttabel. Hasil penghitungan uji t dari variabel efisiensi (X1) diperoleh nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,121 > 0,05$ sedangkan nilai thitung dan ttabel yaitu ($1,583 < 1,68$), pemenuhan kebutuhan (X2) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,274 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar ($-1,108 < 1,68$) ttabel, variabel daya tanggap (X5) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,449 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar ($1,583 < 1,68$), variabel kompensasi (X6) dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,068 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar ($-1,176 < 1,68$) ttabel dan variabel kontak dengan nilai signifikansi probabilitas α sebesar $0,429 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar ($0,799 < 1,68$).

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Faruqi, S., & Karim, A. (2020) The Effect of E-Service Quality on Customer Loyalty Journal of Islamic Banking and Finance
- Ali, A. R., & Latief, D. (2019) Kepuasan Pelanggan dalam Konteks Keuangan Syariah. Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis
- Aliyyah, A. D. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo 51, no. 2
- Ardiansyah, A.& Wahyono A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Universitas Satya Negara Indonesia- Vol 6 No 1–Agustus
- Faruq, M. Z. (2020). Pengaruh Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Perbankan Syariah. Jurnal Ilmu Ekonomi Islam
- Fauziyah, R., & Hidayat. (2021) T, Kualitas Pelayanan Syariah dalam Era Digitalisasi. Jurnal Perbankan Syariah
- Feni, H., dkk. (2020) Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam meningkatkan jumlah nasabah. IJEIB: Jurnal of Islamic Economics and Business, Jambi
- Hardani, dkk. (2017). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu
- Hasan, I. (2004). Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara
- Hidayat, T., & Pratama, T. (2020). Tantangan Lembaga Keuangan Syariah di Era Digital Jurnal Ekonomi Islam
- Kadir, A., & Rahman, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan E terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce di Indonesia Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomi
- Kotler, P., & Keller, K. (2016) Marketing Management (15th ed.) Pearson

- Kustrianto, F. D. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Nasution, M. K, Digitalisasi Layanan Syariah di Indonesia. Jurnal Ekonomi Syariah, 2019)
- Nurhaliza, Sujana, and Anggela. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ketapang
- Onno, W. P. dan Aang W. A. (2001) Mengenai E-commerce. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sari, D. N., & Amir, A. R. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan E-Gadai di Indonesia. Jurnal Manajemen, 2021)
- Sari, D. P., & Hartono, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan di Layanan Online. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan,
- Shariati, M., & Mukhlis, R. (2021). Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan terhadap Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi Islam
- Tjiptono, Fandy. (2014) Strategi Pemasaran Edisi Kedua Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml et al. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites