ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang yang telah mendownload Aplikasi Pegadaian Digital sebesar 282.526 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 125 nasabah yang dipilih dengan menggunakan Teknik *accidental random sampling* dengan rumus slovin. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda dan Teknik analisis menggunakan uji signifikansi parsial (uji t) dan uji analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji variabel intervening dengan program SPSS 25.00. Hasil pembuktian hipotesis dan pembahasan menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dan Kualitas Pelayanan , dan Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Peran Kepuasan sebagai variabel intervening secara signifikan relative lemah dalam berkontribusi pada pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Aplikasi Pegadaian Digital, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

SEMARANG
FEB UNDIP