DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN SKRIPSI ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv

MOTO DAN PERSEMBAHAN v

ABSTRACT vi

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian 11

BAB II TELAAH PUSTAKA 12

2.1 Landasan Teori 12

2.1.1 Perilaku Konsumen 12

2.1.2 Loyalitas Pelanggan (Y) 12

2.1.3 Aplikasi Pegadaian Digital (X1) 17

2.1.4 Kualitas Pelayanan (X2) 19

2.1.5 Kepuasan Pelanggan (X3) 25

2.2 Hubungan Antar Variabel 30

2.2.1 Hubungan Aplikasi Pegadaian Digital dengan Loyalitas Pelanggan 30

2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan 31

2.2.3 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan 32

2.3 Penelitian Terdahulu 33

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis 36
2.5 Hipotesis 37

BAB III METODE PENELITIAN 39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 39
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 39
3.2.1 Variabel Penelitian 39
3.2.2 Definisi Operasional 40
3.3 Populasi dan Sampel 41
3.3.1 Populasi 41
3.3.2 Sampel 41
3.4 Jenis dan Sumber Data 42
3.5 Instrumen Penelitian 43
3.6 Pengujian Instrumen 44
3.6.1 Uji Validitas 44
3.6.2 Uji Reliabilitas 46
3.7 Metode Analisis Data 48
3.7.1 Analisis Deskriptif 48
3.7.2 Uji Normalitas 49
3.7.3 Uji Homogenitas 50
3.7.4 Analisis jalur 50
3.7.5 Uji Hipotesis 53
3.7.6 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung 54

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 56
4.1 Gambaran Umum di PT. Pegadaian (Persero) 56
4.1.1 Sejarah Singkat Pegadaian 56
4.1.2 Bidang Usaha 59
4.1.3 Produk dan Jasa 59
4.1.4 Visi, Misi dan Budaya Perseroan 67
4.1.5 Produk Digital Pegadaian 70
4.2 Gambaran Umum Responden 71
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 72
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 73
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital 73
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi berkunjung 74
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran 75
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 75
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian 77
4.3.1 Aplikasi Pegadaian Digital (X1) 77
4.3.2 Kualitas Pelayanan (X2) 79
4.3.3 Kepuasan Pelanggan (Y1) 82
4.3.4 Loyalitas (Y2) 85
4.4 Analisis Hasil Penelitian 88

4.4.1 Uji Persyaratan Analisis 88
4.4.2 Analisis Jalur 89
4.4.3 Pengaruh Langung dan Tidak Langsung 95
4.5 Uji Hipotesis 97
4.5.1 Hipotesis Pertama 97
4.5.2 Hipotesis Kedua 97
4.5.3 Hipotesis Ketiga 98
4.5.4 Hipotesis Keempat 98
4.5.5 Hipotesis Kelima 98
4.5.6 Hipotesis Keenam 99
4.5.7 Hipotesis Ketujuh 99
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian 99
4.6.1 Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 99
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 100
4.6.3 Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 102
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 103
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 103
4.6.6 Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 104
4.6.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Pegadaian Kantor Wilayah Semarang 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Keterbatasan Dalam Penelitian 108
5.3 Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 110

LAMPIRAN 113

FEB UNDIP