



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No.3 (2025) pp: 8492-8504

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi dan Tarif Jasa Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada

Sozanolo Zai¹, Yuli Arnida Pohan²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Potensi Utama, Medan

¹sozanolozai04@gmail.com, ²kotaksuratuli23@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sanksi Keterlambatan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh biaya administrasi secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif jasa simpan parsial terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada dan Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi keterlambatan, biaya administrasi dan tarif jasa simpan secara simultan pada Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada. Uji Asumsi Klasik, Uji t, Uji F dan Uji Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan pengaruh variabel sanksi keterlambatan secara positif dan signifikan dengan variabel kepuasan nasabah yang diketahui dari $2.023 > 1.984$ dan dengan probabilitas Sig pada sanksi keterlambatan $0,046 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari $(0,05)$. Selanjutnya ada pengaruh variabel biaya administrasi memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dan positif dengan variabel kepuasan nasabah yang diketahui dari tabel sebesar 1.984 maka $2.361 > 1.984$ dengan probabilitas Sig pada biaya administrasi $0,020 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih besar dari $(0,05)$ selanjutnya ada pengaruh variabel tarif jasa simpan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel sanksi keterlambatan yang diketahui dari tabel sebesar 1.984 maka $3.840 > 1.984$ dengan probabilitas Sig pada tarif jasa simpan $0,000 > 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari $(0,05)$ dan ada pengaruh sanksi keterlambatan, biaya administrasi dan tarif jasa simpan secara simultan terhadap kepuasan nasabah diketahui dari nilai Fhitung $114.790 > 2.31$.

Kata kunci: Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi, Tarif Jasa Simpan, Kepuasan Nasabah

1. Latar Belakang

Peran lembaga keuangan dalam mendukung kegiatan ekonomi melalui layanan dan produk di sektor keuangan tidak bisa diabaikan. Dua kategori utama lembaga keuangan, yaitu bank dan non-bank, memiliki peran masing-masing. Di antara lembaga keuangan non-bank, Pegadaian menjadi salah satu yang paling populer dan sering digunakan saat ini, baik yang mengikuti prinsip syariah maupun konvensional (Sinaga et al., 2022). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dialami terhadap harapannya. Kepuasan didefinisikan sebagai pernyataan perasaan setelah membandingkan harapan terhadap produk sebelum membeli dan kenyataan yang dialami setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk. Dijelaskan oleh Susanto (2021) menyampaikan hubungan yang dapat dikatakan sebagai suatu program dalam mencapai kepuasan nasabah, dimana nasabah diajak membangun suatu hubungan yang lebih dekat dengan menciptakan komunikasi sehingga dapat menimbulkan komitmen, komunikasi dan kualitas layanan. Bahkan sebuah ikatan sosial yang pada akhirnya dapat menimbulkan sebuah komitmen antara nasabah dan perusahaan.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi PT. Sentral Gadai Persada untuk memahami bagaimana pengaruh dari sanksi keterlambatan, biaya administrasi, dan tarif jasa simpan terhadap kepuasan nasabahnya. Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling signifikan, perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan layanan demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Sari et al. (2021), menyatakan

bahwa kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari perusahaan. Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi.

Dalam era perkembangan ekonomi yang semakin dinamis, lembaga keuangan non-bank seperti perusahaan pegadaian memegang peranan penting dalam memberikan alternatif pembiayaan kepada masyarakat, khususnya dalam memenuhi kebutuhan jangka pendek. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa gadai adalah PT. Sentral Gadai Persada, yang menyediakan layanan pinjaman dengan jaminan barang berharga. Layanan ini menjadi pilihan bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat dengan proses yang relatif mudah dan tidak rumit dibandingkan lembaga keuangan konvensional. Pegadaian telah menjadi salah satu opsi utama bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai dengan cara sederhana. Masyarakat dapat mengunjungi Pegadaian dan membawa barang berharga yang akan dijadikan jaminan atau digadaikan untuk mendapatkan pinjaman uang. Ketika seseorang menghadapi situasi di mana uang tunai tidak tersedia namun memiliki barang yang memiliki nilai, kecenderungan untuk menggadaikan barang tersebut daripada menjualnya cukup besar, terutama karena barang tersebut mungkin memiliki nilai sentimental atau praktis bagi masyarakat.

Selain itu, Pegadaian juga tunduk pada regulasi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai dengan Peraturan OJK No. 18/POJK.05/2018 tentang Usaha dan Jaringan Pegadaian. Regulasi ini mengatur berbagai aspek terkait operasi dan tata kelola pegadaian, termasuk persyaratan untuk mendirikan dan mengoperasikan lembaga gadai, prinsip-prinsip operasi, tata cara pemberian pinjaman, dan perlindungan hak konsumen." Masyarakat hanya perlu membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis untuk mendapatkan dana untuk kebutuhan mereka, baik produktif maupun konsumtif. Proses pencairan dana di Pegadaian terbilang cepat dan mudah. Selama masa krisis ekonomi nasional, Pegadaian dapat menunjukkan kinerja yang memuaskan dan menjadi salah satu perusahaan yang tidak begitu terpengaruh oleh krisis (Oktiana, 2023). Pegadaian memberikan pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Tugas pokoknya adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat.

PT. Sentral Gadai Persada adalah salah satu perusahaan gadai di Indonesia. Sebagai sebuah entitas bisnis dalam industri gadai, perusahaan ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan jasa gadai kepada masyarakat. PT. Sentral Gadai Persada berperan dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat yang memerlukan akses cepat terhadap dana tunai dengan menawarkan solusi gadai yang praktis. Sebagai bagian dari sektor keuangan non-bank, perusahaan ini memberikan alternatif bagi individu yang tidak dapat memperoleh pinjaman dari bank konvensional atau yang menginginkan proses yang lebih cepat dan mudah. Kinerja bisnis gadai konvensional pada Maret 2024, khususnya produk gadai elektronik, tercatat menurun sekitar 27%, jika dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Berdasarkan data menampilkan jumlah nasabah produk gadai emas di PT. Sentral Gadai Persada Cabang Jabar dari tahun 2021 hingga 2023. Dari data yang disajikan, terlihat bahwa jumlah nasabah orang pada tahun 2021. Tren penurunan terus berlanjut pada tahun 2022 dengan hanya 250 orang menjadi nasabah. Namun, pada tahun 2023, jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 500 orang. Analisis data ini dapat memberikan gambaran tentang tren kepuasan nasabah PT. Sentral Gadai Persada Cabang Jabar selama periode tersebut. Meskipun terjadi fluktuasi dalam jumlah nasabah dari tahun ke tahun, penting untuk melakukan analisis lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Namun, dalam menjalankan layanannya, terdapat beberapa aspek yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, di antaranya sanksi keterlambatan pembayaran, biaya administrasi, dan tarif jasa simpan. Ketiga faktor tersebut merupakan komponen biaya yang langsung dirasakan oleh nasabah dan dapat memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan jasa gadai atau beralih ke lembaga keuangan lainnya. Faktor penting yang untuk menjaga eksistensi Pegadaian adalah dengan menjaga kepuasan nasabah. Dengan

memuaskan nasabah maka dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap suatu produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali produk/jasa yang ditawarkan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sanksi keterlambatan. Besar kecilnya denda keterlambatan akan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. Sentral Gadai Persada Medan. Menurut Kotler & Keller, (2018), konsumen yang merasa puas akan barang/jasa yang dibelinya akan membuat konsumen tersebut menjadi konsumen yang setia dan menguntungkan secara finansial. Dalam hal ini kepuasan nasabah tentu menjadi prioritas utama PT. Sentral Gadai Persada Medan untuk memberikan kepuasan bagi nasabah-nasabahnya. Nasabah sebagai konsumen yang menentukan maju mundurnya suatu perusahaan.

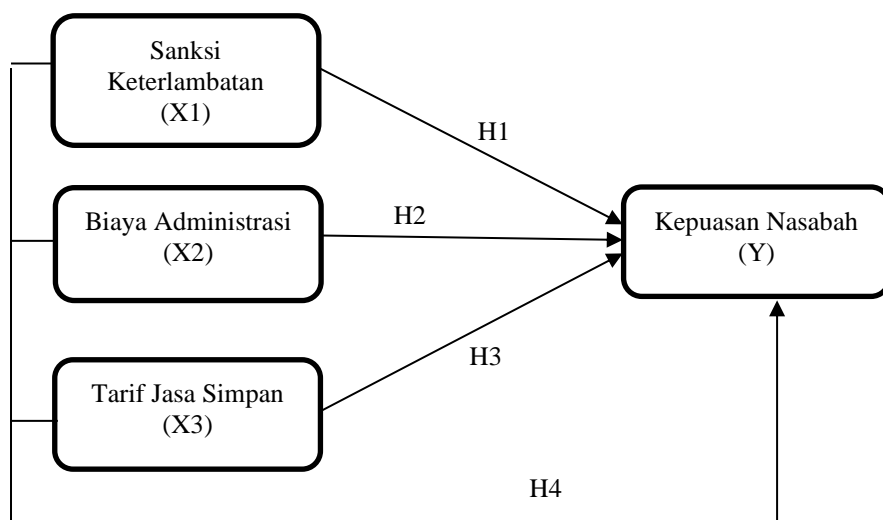
Sanksi keterlambatan dapat menjadi beban tambahan bagi nasabah yang mengalami kesulitan keuangan dan tidak mampu menebus barang gadai tepat waktu. Jika sanksi tersebut dianggap terlalu tinggi atau tidak transparan, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Biaya administrasi, di sisi lain, menjadi pertimbangan awal sebelum nasabah mengajukan pinjaman. Biaya yang tinggi dapat menimbulkan persepsi negatif mengenai pelayanan yang diberikan. Sementara itu, tarif jasa simpan atau bunga gadai juga berpengaruh besar terhadap persepsi nasabah mengenai keadilan dan keterjangkauan layanan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah biaya administrasi. Biaya administrasi digunakan untuk mendukung operasional PT. Sentral Gadai Persada Medan, dengan tujuan untuk meningkatkan laba dari tahun ke tahun. Apabila perusahaan telah mampu meningkatkan laba, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan sebagai manajemen yang sukses. Biaya administrasi yang tergolong sedang, kemungkinan nasabah tidak akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempersepsikan bahwasannya lembaga tersebut bernilai positif. Namun jika biaya administrasi tergolong tinggi kemungkinan nasabah akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempersepsikan bahwasannya lembaga tersebut bernilai negatif. Oleh karenanya kepuasan nasabah bisa saja berasal dari biaya yang dibebankan kepadanya. Jika perusahaan jasa yang meningkatkan kepuasan nasabah dengan menurunkan biaya, dimungkinkan laba suatu perusahaan akan menurun. Namun untuk menghindari hal seperti itu, maka perusahaan jasa tidak harus menurunkan biaya melainkan dengan meningkatkan pelayanannya (Nurdin et al., 2020).

Dari hasil survei, ditemukan bahwa 50% dari total responden menyatakan bahwa mereka cenderung tidak sependapat dengan Biaya administrasi buat pengguna baru jasa gadai tidak ada. Selain itu, sebanyak 67% dari total responden tidak merasa bahwa Biaya administrasi dengan nominal yang tinggi. Selanjutnya, sebanyak 60% dari total responden menyatakan bahwa mereka tidak merasakan Biaya administrasi pada tiap barang yang digadai memiliki perbedaan yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa biaya administrasi mempengaruhi keputusan nasabah. Hal tersebut diakibatkan jumlah biaya administrasi yang tinggi pada proses penggunaan jasa PT. Sentral Gadai Persada. Maka biaya administrasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada Medan. Selain itu tarif jasa simpan juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang diperoleh perusahaan dari penjualan produknya, baik berupa barang maupun jasa (Kasmir, 2019). Menetapkan tarif terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan akan menurun, namun jika tarif terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh organisasi perusahaan.

Besarnya pinjaman dan biaya pemeliharaan ditetapkan berdasarkan taksiran barang yang digadaikan. Jika barang tersebut adalah emas, penaksir memperhitungkan karatase emas, volume, serta berat emas yang digadaikan. Biaya yang dikenakan merupakan biaya penitipan barang, bukan biaya atas pinjaman karena pinjaman yang mengambil untung itu tidak diperbolehkan. Biaya penitipan barang jaminan meliputi biaya penjagaan, penggantian kehilangan, asuransi, gudang penyimpanan, dan pengelolaan. Besarannya bertambah sesuai dengan lama barang yang digadaikan (Tarlis et al., 2019). Permasalahan yang timbul di PT. Sentral Gadai Persada Medan adalah pada saat calon nasabah yang hendak menggunakan produk gadai emas di PT. Sentral Gadai Persada Medan. Salah satu masalah yang dihadapi adalah terkait dengan biaya penitipan yang ditentukan berdasarkan nilai taksiran emas. Nasabah yang merasa nilai taksirannya rendah cenderung untuk menambah atau mengganti barang yang mereka gadai agar memperoleh nilai taksiran yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, terdapat pula nasabah yang akhirnya tidak jadi menggadaikan barangnya karena tidak puas dengan nilai taksiran yang diberikan. Permasalahan lain yang muncul adalah kurangnya pemahaman nasabah mengenai biaya administrasi yang akan dikenakan dan jumlah biaya administrasi yang tinggi dalam penggunaan jasa pada PT. Sentral Gadai Persada Medan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian, sekitar 5 dari 10 nasabah tidak mengetahui besaran biaya administrasi yang harus mereka bayarkan. Selain itu, denda keterlambatan pelunasan menjadi perhatian penting, di mana nasabah akan dikenakan denda jika tidak melunasi pinjaman melebihi tanggal jatuh tempo. Pihak PT. Sentral Gadai Persada Medan biasanya memberitahukan nasabah melalui media sosial komunikasi jika terjadi keterlambatan, dengan tujuan memberi kesempatan kepada nasabah untuk memperpanjang pinjaman dengan membayar biaya jasa atau penitipan yang berlaku. Dengan menganalisis faktor-faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan potensi perbaikan yang dapat dilakukan dalam proses penggunaan produk gadai emas di PT. Sentral Gadai Persada Medan. Oleh karena itu, perlu dianalisis beberapa faktor yang mendasari kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada, oleh karena itu perusahaan PT. Sentral Gadai Persada harus memiliki strategi untuk dapat mempertahankan nasabanya agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Perilaku nasabah yang berbeda-beda nasabah lebih peka terhadap produk maka perusahaan harus merumuskan strateg, serta merumuskan dan menyusun suatu kombinasi yang tepat dari bauran pemasaran agar kebutuhan nasabah dapat dipenuhi secara memuaskan.

Pada penelitian ini dikhususkan mengetahui pengaruh sanksi keterlambatan, biaya administrasi dan tarif jasa simpan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi Dan Tarif Jasa Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Sentral Gadai Persada”. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: oleh penulis (2025)

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Mengacu pada latar belakang belakang masalah, rumusan, dan tujuan penelitian maka peneliti dapat menyatakan hipotesis ialah:

H1: Sanksi keterlambatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada

H2: Biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada

H3: Tarif jasa simpan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada

H4: Sanksi keterlambatan, biaya administrasi dan tarif jasa simpan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah pendekatan asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan antar satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2022). Sedangkan metode penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif. Sumber data ialah data primer dan data sekunder. Penelitian dilakukan di PT. Sentral Gadai Persada di JL. Mangan III Ps. II Lingkungan 12 No.106, Mabar, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20244. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April-September 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna layanan jasa di PT. Sentral Gadai Persada dimulai dari tahun 2021-2023 dengan total 1200 nasabah. Metode penarikan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*, dengan teknik simpel random sampling. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah dari konsumen pengguna layanan jasa gadai di PT. Sentral Gadai Persada. Sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

Keterangan:

n = Jumlah sampel
 N = Jumlah populasi
 e² = Margin *error* yang 10% = 0,1

$$n = \frac{1200}{1 + 1200 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1200}{1 + 1200 (0,01)}$$

$$n = 92,3$$

Berdasarkan perhitungan diatas sebanyak 92,3. Jika dibulatkan maka jumlah sampel masuk penelitian ini sebanyak 100 responden.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi, Tarif Jasa Simpan dan Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
SK1	0.822	0,361	Valid
SK2	0.881	0,361	Valid
SK3	0.772	0,361	Valid
SK4	0.838	0,361	Valid
SK5	0.825	0,361	Valid
SK6	0.790	0,361	Valid
SK7	0.822	0,361	Valid
SK8	0.794	0,361	Valid
SK9	0.669	0,361	Valid
BA1	0,872	0,361	Valid
BA2	0.810	0,361	Valid
BA3	0.787	0,361	Valid
BA4	0.808	0,361	Valid
BA5	0.803	0,361	Valid

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
BA6	0.777	0,361	Valid
BA7	0.810	0,361	Valid
BA8	0.832	0,361	Valid
BA9	0.608	0,361	Valid
BA10	0.851	0,361	Valid
TJS1	0.819	0,361	Valid
TJS2	0.752	0,361	Valid
TJS3	0.808	0,361	Valid
TJS4	0.774	0,361	Valid
TJS5	0.778	0,361	Valid
TJS6	0.756	0,361	Valid
TJS7	0.850	0,361	Valid
TJS8	0.749	0,361	Valid
TJS9	0.751	0,361	Valid
TJS10	0.839	0,361	Valid
KN1	0.821	0,361	Valid
KN2	0.854	0,361	Valid
KN3	0.914	0,361	Valid
KN4	0.850	0,361	Valid
KN5	0.882	0,361	Valid
KN6	0.869	0,361	Valid
KN7	0.859	0,361	Valid
KN8	0.607	0,361	Valid
KN9	0.917	0,361	Valid
KN10	0.592	0,361	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Merujuk pada Tabel 1. diketahui bahwa nilai *corrected item total correlation* berada $> 0,361$, maka dinyatakan seluruh item pernyataan valid/sah.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi, Tarif Jasa Simpan dan Kepuasan Nasabah

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Sanksi Keterlambatan (X1)	0,930	Reliabel/Handal
Biaya Administrasi (X2)	0,932	Reliabel/Handal
Tarif Jasa Simpan (X3)	0,931	Reliabel/Handal
Kepuasan Nasabah (Y)	0,944	Reliabel/Handal

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Merujuk pada Tabel 2. diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* berada $> 0,60$ maka dinyatakan seluruh item pernyataan reliabel/andal.

Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Kolmogorove-Smirnov
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,72263068
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,057
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,179^d

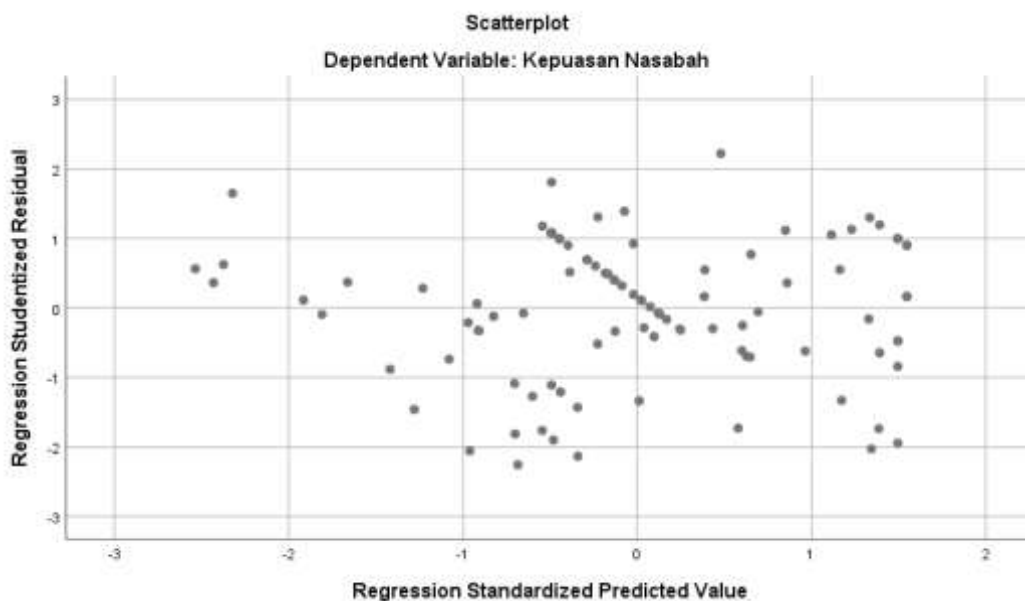
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Merujuk pada Tabel 3. di atas diketahui bahwa hasil uji kolmogorove-smirnov memiliki nilai signifikansi sebesar $0,179 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

Hasil Uji Heteroskedasititas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedasitistas

Merujuk pada Gambar di atas memperhatikan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heterokedastistas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel independen maupun variabel bebasnya.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolienaritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-5,023	2,448			-2,052	,043		
	Sanksi Keterlambatan	,245	,121	,195		2,023	,046	,245	4,075
	Biaya Administrasi	,267	,113	,240		2,361	,020	,220	4,544
	Tarif Jasa Simpan	,564	,147	,490		3,840	,000	,139	7,178

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Merujuk pada Tabel 4. Diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas untuk variabel sanksi keterlambatan, biaya administrasi dan tarif jasa simpan $> 0,10$ dan VIF < 10 maka penelitian ini dinyatakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-5,023	2,448			-2,052	,043		
	Sanksi Keterlambatan	,245	,121	,195		2,023	,046	,245	4,075
	Biaya Administrasi	,267	,113	,240		2,361	,020	,220	4,544
	Tarif Jasa Simpan	,564	,147	,490		3,840	,000	,139	7,178

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Mengacu Tabel 5. dijelaskan bahwa persamaan regresinya dari nilai-nilai diatas adalah:

$$Y = -5,023 + 0,245X_1 + 0,267X_2 - 0,564X_3 + e$$

Keterangan:

1. Dari persamaan regresi ini menunjukkan besarnya nilai konstanta $\alpha = -5.023$ yang artinya apabila pengaruh Sanksi Keterlambatan (X_1), biaya administrasi (X_2), tarif jasa Simpan (X_3) dalam keadaan konstan adalah -5.023 .
2. Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $b_1 = 0.245$ menunjukkan bahwa Sanksi Keterlambatan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Sanksi Keterlambatan akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0.245 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $b_2 = 0.267$ menunjukkan bahwa biaya administrasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel biaya administrasi akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0.267 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $b_3 = 0.564$ menunjukkan apabila tarif jasa Simpan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel tarif jasa Simpan akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0.564 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji-t)

		Coefficients^a			
		Unstandardized		Standardized	
		Coefficients		Coefficients	t
Model		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	-5,023	2,448		-2,052
	Sanksi keterlambatan	,245	,121	,195	2,023
	Biaya administrasi	,267	,113	,240	2,361
	Tarif jasa Simpan	,564	,147	,490	3,840

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Mengacu pada Tabel 6. diketahui bahwa angka-angka variabel bebas saling mempengaruhi variabel terikat.

1. Pengaruh Sanksi Keterlambatan Terhadap Kepuasan Nasabah
 Diketahui nilai t-hitung variabel sanksi keterlambatan sebesar 2.023. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa $2.023 > 1.985$ dan dengan probabilitas Sig pada Kompensasi $0,46 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) maka H₀ ditolak dan H_a diterima, maka variabel sanksi keterlambatan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nabasah.
2. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah
 Diketahui nilai t-hitung variabel biaya administrasi sebesar 2.361. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa $2.361 > 1.985$ dengan probabilitas Sig pada fasilitas $0,020 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) maka H₀ ditolak dan H_a ditolak, maka variabel biaya administrasi memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nabasah.
3. Pengaruh Jasa Tarif Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah
 Diketahui nilai t-hitung variabel tarif jasa simpan sebesar 3.840. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa $3.840 > 1.985$ dengan probabilitas Sig pada tarif jasa simpan $0,00 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) maka H₀ ditolak dan H_a diterima, maka variabel tarif jasa simpan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan nasabah.

Hasil Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	2632,501	3	877,500	114,790
	Residual	733,859	96	7,644	
	Total	3366,360	99		,000 ^b

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Tarif jasa Simpan, Sanksi keterlambatan , Biaya administrasi

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Mengacu pada Tabel 7. diketahui nilai nilai F-hitung = 114.790. Nilai F-hitung tersebut selanjutnya dibandingkan Ftabel dengan jumlah n = 100 berdasarkan tingkat kesalahan 0,05 diperoleh Ftabel sebesar 2.31. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa $114.790 > 2.31$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima, maka variabel Sanksi Keterlambatan (X₁), biaya administrasi (X₂) dan tarif jasa simpan (X₃) secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) atau berpengaruh positif dengan variabel Kepuasan Nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada yang diketahui dari nilai signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha 0.05 (0.000 < 0.05)$..

Hasil Uji Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 ^a	,782	,775	2,76484

a. Predictors: (Constant), Tarif jasa Simpan, Sanksi keterlambatan , Biaya administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Olahan Data SPSS (2025)

Mengacu pada Tabel 8. dapat diketahui perolehan nilai *adjusted R Square* diperoleh nilai 0,775 yang artinya 77.5% pengaruh Variabel pengaruh Sanksi keterlambatan (X1), biaya administrasi (X2) dan tarif jasa simpan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Diskusi

Pengaruh Sanksi Keterlambatan terhadap Kepuasan Nasabah

Sanksi merupakan suatu hukuman yang diberikan atas suatu perjanjian yang dilanggar. Berbicara mengenai sanksi tentu setiap orang tidak menginginkannya apalagi sanksi berupa uang. Namun penerapan sanksi pun sangat perlu untuk meningkatkan kedisiplinan nasabah dalam melunasi kewajibannya (hutang). Berdasarkan hasil penelitian diketahui ada pengaruh sanksi keterlambatan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada, hal ini diketahui nilai thitung variabel sanksi keterlambatan sebesar 2.023 yang dibandingkan ttabel sebesar 1.984 maka $2.023 > 1.984$ yang berarti variabel sanksi keterlambatan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Hal ini sebagaimana dalam penelitian Pohan & Anggraini (2023) yang menunjukkan bahwa biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pembayaran produk gadai emas berpengaruh dan bersifat parsial terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

Pengaruh Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah

Biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam bertransaksi, kapanpun dan dimanapun (Nurdin et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian diketahui ada pengaruh biaya administrasi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada, hal ini diketahui nilai thitung variabel biaya administrasi sebesar 2.361 dibandingkan ttabel sebesar 1.985 maka $2.361 > 1.985$ dengan probabilitas Sig pada Fasilitas $0,0020 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) yang berarti variabel biaya administrasi memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dan positif dengan variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Rahmawati (2023) menyebutkan bahwa kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dan biaya administrasi tabungan easy wadiah tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Kualitas produk dan biaya administrasi tabungan easy wadiah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponoroogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

Pengaruh Tarif Jasa Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah

Perusahaan harus memberikan jaminan atau kepastian kepada para pelanggan agar mereka tidak merasa khawatir dan tidak percaya akan produk yang ditawarkan perusahaan. Sehingga, perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mewujudkan hal tersebut. Bukti langsung dapat berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel. Artinya, perusahaan harus menyesuaikan kualitas fisik dengan harga dan apa yang mereka tawarkan. Tampilan fisik ini bukan hanya terkait dari tempat saja, tetapi menjulur ke fasilitas fisik hingga fisik para pekerja (Monica & Marlius, 2023). Berdasarkan hasil penelitian diketahui ada pengaruh tarif jasa

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3284>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

simpan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada, hal ini diketahui nilai thitung variabel tarif jasa simpan sebesar 3.840 dibandingkan ttabel sebesar 1.985 maka $3.840 > 1.985$ dengan probabilitas Sig pada tarif jasa simpan $0,00 < 0,05$ dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) yang berarti variabel tarif jasa simpan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dan positif dengan variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Hasil penelitian Tarlis et al (2019) mengungkapkan bahwa hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu nasabah lebih tertarik pada jumlah uang pinjaman yang diterima dibanding jasa simpan yang didapat, kemudian prosesnya juga tidak rumit yang dapat membuat nasabah jenuh dan putus asa menunggu hasil yang akan diberikan oleh Pegadaian Kota Langsa.

Pengaruh Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi dan Tarif Jasa Simpan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis data uji Hipotesis secara simultan diperoleh bahwa H4 diterima yang artinya bahwa variabel Sanksi keterlambatan (X1), Biaya Administrasi (X2) dan Tarif Jasa Simpan (X3) secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) atau berpengaruh positif dengan variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada diketahui dengan diketahui bahwa Fhitung $114.790 > 2.31$. Kesimpulan pada pembahasan ini menunjukkan bahwa hasil analisis data ini menyatakan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini seperti dalam penelitian Saputri et al (2023) yang menyampaikan bahwa pelayanan transaksi gadai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Serta sanksi keterlambatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian secara bersama-sama variabel pelayanan transaksi gadai dan sanksi keterlambatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Sanksi Keterlambatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Biaya Administrasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Tarif Jasa Simpan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Sanksi Keterlambatan, Biaya Administrasi dan tarif jasa simpan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Sentral Gadai Persada. Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran ialah PT. Sentral Gadai Persada perlu meninjau kembali kebijakan sanksi keterlambatan agar tetap memberikan efek disiplin kepada nasabah tanpa menimbulkan beban berlebihan. Pemberian toleransi waktu atau sistem peringatan sebelum penenaan sanksi dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Biaya administrasi perlu dijelaskan secara terbuka kepada nasabah sebelum proses transaksi berlangsung. Jika memungkinkan, penyederhanaan atau penyesuaian tarif dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi nasabah dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan. Penetapan tarif jasa simpan sebaiknya disesuaikan dengan nilai dan durasi pinjaman secara proporsional. Penyesuaian yang adil dan transparan akan mendorong persepsi positif nasabah terhadap kebijakan tarif yang diberlakukan. Memberikan edukasi kepada nasabah tentang rincian biaya, sanksi, dan tarif melalui brosur, media sosial, atau aplikasi akan membantu nasabah lebih memahami dan merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. PT. Sentral Gadai Persada disarankan untuk mengembangkan sistem digital yang memungkinkan nasabah memantau status pinjaman, jatuh tempo, dan simulasi biaya secara mandiri. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman nasabah. Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan disarankan melakukan survei atau evaluasi kepuasan secara berkala agar dapat mengetahui perubahan persepsi nasabah dan melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

Referensi

1. Abubakar, R. (2018). Manajemen Pemasaran. Penerbit Alfabeta.
2. Adisaputro, G. (2018). Anggaran Perusahaan 2 Edisi Pertama Cetakan Ke-15. BPFE UGM.
3. Adolph, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadai Dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bmt Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela. 1–23.

4. Akuntansi, P. S., Ekonomi, F., & Barat, U. S. (2024). Skripsi pengaruh penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah unit mamuju.
5. Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 133–140.
6. Azhari, M. H., & Fitri, Y. E. (2022). PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT Tk . II dr . AK . Gani Palembang PENDAHULUAN RS Tk II dr AK Gani Palembang merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan . Pendapatan rumah sakit terbesar adalah dari hasil rawat pasien , yang sekaligus. *Jurnal Kesehatan Akper Kesdam II*, 11(3), 1–7.
7. Dalimunthe, S. M., & Pohan, Y. A. (2025). Pengaruh Budaya Digital, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 7004-7014.
8. Fadilah, N., Tuttoyyibah, N., & Hannah, A. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Tabungan Emas (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo). *Journal of Social Science and Humanities Research*, 2(2), 133–140. <https://doi.org/10.56854/jsshr.v2i2.284>
9. Ferdian, A. M. (2021). TABUNGAN FAEDAH (STUDI PADA BRI SYARIAH KC BANDA ACEH) Disusun Oleh : AAN MUHAMMAD FERDIAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2021 M / 1442 H.
10. Ghozali, I. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Badan Penerbit UNDIP.
11. Harahap. (2018). Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan. Rajawali.
12. Hermanto, T. A., Moelyat, T. A., & Fitantina. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN PADA OBJEK WISATA AIR TERJUN CURUP TENANG BEDEGUNG MUARA ENIM. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 1–7.
13. Kotler, P. Amstrong, K. (2019). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Salemba Empat.
14. Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). Manajemen Pemasaran. Erlangga.
15. Malau. (2018). Manajemen Pemasaran Teori Dan Praktek. Alfabeta.
16. Malini, H., & Indriani, E. R. (2021). PENGARUH KEWAJIBAN PELANGGAN, KEMAUAN MEMBAYAR DAN SANKSI DENDA KEPADA PELANGGAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) KABUPATEN OGAN KOMERING ULU. *Jurnal Kolegial*, 9(1), 91–106.
17. Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
18. Novianti, R. (2021). ANALISIS BIAYA PRODUKSI, BIAYA PEMASARAN, BIAYA ADMINISTRASI DAN UMUM PADA PT. BENTOEL INTERNATIONAL INVESTAMA, TBK (2009–2015). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 1748–1761.
19. Nurdin, Musyawah, I., Nurfitriani, & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.
20. Nursaman, N. (2020). Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Mashlahah (kepuasan) Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 609. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1414>
21. Oktiana, A. (2023). PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI, BIAYA PENITIPAN (UJRAH) DAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS. In UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO (Vol. 4, Issue 1).
22. Olivia, H., Tanjung, D. F., & Sugianto. (2020). Pengaruh Margin Keuntungan dan Biaya Administrasi Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Kpr Syariah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains*, 7(3), 521–529.
23. Philip Kotler & Gary Amstrong. (2018). Principles of Marketing. Pearson Prentice Hall. <https://doi.org/10.2307/1246309>
24. Pohan, B. D., & Anggraini, T. (2023). THE INFLUENCE OF DEPOSIT FEE AND LATE FINE ON CUSTOMER SATISFACTION OF BSI GUNUNG TUA GOLD PAWN. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 8(2), 395–410.
25. Prabowo, A., & Risal T. (2023) Peran Enterpreneurial Orientation dan Social Media Marketing Terhadap Peningkatan Strategi Bersaing (UMKM) Coffee Shop Pada Era Modern Customer Di Kota Medan. *Jurnal Menara Ekonomi*
26. Prabowo, A., Tanjung, Y., Wahyuni, E. S., & Aspan, H. (2025). Transformasi Destinasi Pemasaran: Model Integratif Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Kawasan Objek Wisata Sidebu-Debu, Kabupaten Karo Sumatera Utara: Marketing Destination Transformation: An Integrative Model of Sustainable Tourism Development in the Sidebu-Debu Tourism Area, Karo Regency, North Sumatra. *Economic and Education Journal (Ecoducation)*, 7(2), 455-476.
27. Prabowo, A., Wahyuni, E. S., Tanjung, Y., Wijaya, M. R., & Adam, A. A. (2025). *Manajemen Pemasaran (Strategi Pemasaran Era Digital: Menguasai Tren dan Teknologi Sebagai Konsep Baru Meningkatkan Penjualan)*. Serasi Media Teknologi.

28. Prabowo, A., Sari, P., Tanjung, Y., Roni, S., & Alfredo, R. H. (2025). SMART OFFICE, SMART NATION: Smart Office, Smart Nation: Mempersiapkan Generasi Unggul Melalui Standarisasi Uji Kompetensi Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran. *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*, 9(2), 208-218.
29. Rika Widianita, D. (2023). Pengaruh Biaya Administrasi, Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Emas (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto) AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam: Vol. VIII (Issue I).
30. Rosidi, A. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, BIAYA ADMINISTRASI DAN BAGI HASIL TERHADAP MINAT MASYARAKAT. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(3), 444-450.
31. Saputri, N. D., Fitriadi, D. H., & Suriani. (2023). Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadaai Dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Keputusan Nasabah Gadaai Emas Di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela. *Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 13-25. <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/jps/index>
32. Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH ERA COVID 19 (STUDI KASUS DI PT. BANK MANDIRI KANTOR CABANG PALEMBANG). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional*, 2(3), 201-210.
33. Sinaga, A. F., Lubis, A. A., Sinaga, D. L., Tinambunan, F. U., Amelia, R., Saragi, S. L., & Sitio, V. (2022). Analisis Minat Masyarakat dan Pendapatan Masyarakat terhadap Pegadaian Syariah. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 1(1), 39-56. <https://doi.org/10.56672/assyrakah.v3i2.145>
34. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
35. Sundari, I., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Harga Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bintang Reality Multiland. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 190-200.
36. Susanto, R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan. *Jurnal Pundi*, 5(01), 181-194. <https://doi.org/10.31575/jp.v5i1.348>
37. Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179-190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
38. Swastha, B., & Rawan. (2018). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
39. Tanjung, Y. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada Pt Global Logistik Internasional Belawan. *Jurnal Widya*, 5(2), 1893-1907.
40. Tarlis, A., Aini, W., & Junaidi. (2019). HUBUNGAN PENERAPAN TARIF JASA SIMPAN GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG LANGSA. *Jurnal Investasi Islam*, 4(1), 64-101.
41. Ulya, Z., Yahya, M., & Anggrainingsih, D. W. (2022). Pengaruh promosi, motivasi, dan biaya administrasi terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas. *Jurnal Investasi Islam*, 6(2), 173-186. <https://doi.org/10.32505/jii.v6i2.3735>
42. Wulandari, N. A., & Rahmawati, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan SDIT Qurrota A 'yun Ponorogo). *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2), 192-214.
43. Yuli Arnida Pohan et al, 2024, PENGANTAR BISNIS DIGITAL. Cendikia Mulia Mandiri.
44. Yulindawati, Tarigan, I. R. R., & Ferdian, A. M. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FAEDAH PADA BRI SYARIAH CABANG BANDA ACEH. *Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(1), 40-45.