

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan digitalisasi layanan keuangan yang mendorong PT. Pegadaian Cabang Tarandam untuk mengadopsi komunikasi berbasis aplikasi guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Dalam era digital, efektivitas komunikasi melalui aplikasi menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi pelayanan berbasis aplikasi terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 50 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital berbasis aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi utama dalam peningkatan kualitas layanan meliputi keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan. Secara keseluruhan, komunikasi digital berbasis aplikasi memberikan kontribusi sebesar 61% terhadap kepuasan nasabah, sementara 39% dipengaruhi oleh variabel lain. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi fitur dan kualitas layanan aplikasi dapat meningkatkan loyalitas serta kepercayaan nasabah terhadap layanan Pegadaian.

Kata Kunci: komunikasi pelayanan, aplikasi, kepuasan nasabah, layanan keuangan, Pegadaian.

ABSTRACT

The background of this study is based on the development of digitalization in financial services, which has encouraged PT. Pegadaian Tarandam Branch to adopt application-based communication to enhance service quality and customer satisfaction. In the digital era, effective communication through applications plays a crucial role in building customer loyalty. This study aims to analyze the influence of application-based service communication on customer satisfaction at PT. Pegadaian Tarandam Branch, Padang City. The research employs a descriptive quantitative method with a purposive sampling technique, involving 50 respondents who are active users of the Pegadaian Digital application. Data were collected using a Likert-scale-based questionnaire and analyzed through simple linear regression tests, validity tests, reliability tests, and classical assumption tests using SPSS version 30. The results show that application-based digital communication has a significant influence on customer satisfaction. The key dimensions in improving service quality include reliability, responsiveness, empathy, and assurance. Overall, application-based digital communication contributes 61% to customer satisfaction, while the remaining 39% is influenced by other variables. The findings suggest that optimizing application features and service quality can enhance customer loyalty and trust in Pegadaian's services.

Keywords: *service communication, application, customer satisfaction, financial services, Pegadaian.*

