

ABSTRAK

Ade Maman Abdurohman, (3402150452) dalam penyusunan skripsi ini mengambil judul “Pengaruh digital aplikasi terhadap pelayanan prima (Suatu Studi pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar)”. dibawah bimbingan **Dr. Nana Darna, S.E, M.M,** selaku pembimbing I dan **Elin Herlina, S.Pd., M.M,** selaku pembimbing II.

PT Pegadaian (Persero) Cabang Banjar menempatkan digital aplikasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan dalam menyediakan pelayanan prima maupun lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana digital aplikasi yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar?, 2. Bagaimana pelayanan prima yang dilakukan pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar?, 3. Bagaimana pengaruh digital aplikasi terhadap pelayanan prima pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar?. Tujuan untuk mengetahui: 1. Digital aplikasi yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar, 2. pelayanan prima yang dilakukan pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar, 3. Pengaruh digital aplikasi terhadap pelayanan prima pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif yaitu suatu metode penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistika sehingga di dapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Hasil penelitian bahwa digital aplikasi dengan pelayanan prima memiliki hubungan sebesar 0,65 dengan katagori kuat. Pengaruhnya sebesar 42,25% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $(7,886 > 1,992)$ yang berarti hipotesis diterima.

Diharapkan digital aplikasi yang diterapkan pada PT. Pegadaian (persero) Cabang Banjar dapat memberikan kemudahan dan rasa nyaman kepada nasabah dengan sendirinya akan tercipta pelayanan prima.

Kata kunci : digital aplikasi dan pelayanan prima