

# ANALISIS DIMENSI *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DI PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO

Ayushandra Suci Heryani

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis dimensi *customer experience* pada pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto dari tahun 2020 sampai tahun 2022 bulan Juni. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis rata-rata hitung. Hasil analisis dalam penelitian ini diperoleh uji validitas  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$  0,195 dengan tingkat sig. 0,05 sehingga seluruh instrumen penelitian pada dimensi *customer experience* ini dikatakan valid. Uji reliabilitas pada dimensi *customer experience* diperoleh hasil sebesar 0,723  $>$  0,60 sehingga seluruh instrument penelitian pada dimensi *customer experience* dinyatakan reliabel. Hasil analisis rata-rata hitung keseluruhan pada variabel *customer experience* adalah sebesar 3,72 dengan kategori setuju yang berarti bahwa persepsi nasabah mengenai dimensi *customer experience* baik. Hasil penelitian untuk kelima dimensi *customer experience* adalah sebagai berikut: *sense* 3,99, *feel* 3,97, *think* 3,64, *act* 3,21, dan *relate* 3,83. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata hitung paling tinggi pada variabel *customer experience* terdapat pada dimensi *sense* sebesar 3,99. Sedangkan nilai rata-rata hitung paling rendah pada variabel *customer experience* terdapat pada dimensi *act* sebesar 3,21.

**Kata kunci:** *Customer Experience*, aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)



Handwritten signature and date: 23/9'22

***DIMENSIONAL ANALYSIS OF CUSTOMER EXPERIENCE ON USERS OF PEGADAAN DIGITAL SERVICE (PDS) APPLICATIONS AT PEGADAIAN PURWOKERTO BRANCH***

**Ayushandra Suci Heryani**

***Abstract***

*This study aims to determine and analyze the dimensions of customer experience for users of the Pegadaian Digital Service (PDS) application at Pegadaian, Purwokerto Branch. The population in this study are customers who use the Pegadaian Digital Service (PDS) application at the Pegadaian Purwokerto Branch from 2020 to 2022 in June. The sample in this study amounted to 100 respondents with a sampling technique using incidental sampling. Data collection techniques were carried out through interviews and questionnaires using a Likert scale. The instrument testing in this research is validity test, reliability test, and arithmetic mean analysis. The results of the analysis in this study obtained the validity test of  $r$  arithmetic  $>$  from  $r$  table or  $r$  arithmetic  $>$  0.195 with a sig level. 0.05 so that all research instruments on the customer experience dimension are said to be valid. The reliability test on the customer experience dimension obtained results of 0.723  $>$  0.60 so that all research instruments on the customer experience dimension were declared reliable. The results of the analysis of the overall arithmetic mean on the customer experience variable is 3.72 with the agree category, which means that the customer's perception of the customer experience dimension is good. The results of the research for the five dimensions of customer experience are as follows: sense 3.99, feel 3.97, think 3.64, act 3.21, and relate 3.83. The results showed that the highest average value for the customer experience variable was found in the sense dimension of 3.99. While the average value of the lowest count on the customer experience variable is in the act dimension of 3.21.*

***Keywords:*** *Customer Experience, Pegadaian Digital Service (PDS) application*