

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENDAPATAN, MEDIA
PROMOSI, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP
KEPUTUSAN INVESTASI PADA PRODUK
TABUNGAN EMAS PT PEGADAIAN
UNIT CABANG WATES**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Prodi Akuntansi



OLEH:

DHISTYA INDRASWARI

NPM : 2212020166

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2026**

Skripsi oleh:

DHISTYA INDRASWARI

NPM: 22.1.20.20166

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENDAPATAN, MEDIA
PROMOSI, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP
KEPUTUSAN INVESTAS PADA PRODUK
TABUNGAN EMAS PT PEGADAIAN
UNIT CABANG WATES**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia

Ujian/Sidang Skripsi Prodi Akuntansi

FEB UN PGRI Kediri

Tanggal: 29 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. Faisol, M.M.
NIDN 0712046903

Pembimbing II



Mar'atus Solikah, M.Ak.
NIDN 0709047405

Skripsi oleh:

DHISTYA INDRASWARI

NPM: 2212020166

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENDAPATAN, MEDIA
PROMOSI, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP
KEPUTUSAN INVESTAS PADA PRODUK
TABUNGAN EMAS PT PEGADAIAN
UNIT CABANG WATES**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Akuntansi FEB UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 24 Juli 2026

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji

- | | |
|---------------|---------------------------|
| 1. Ketua | : Dr. Faisol, M.M. |
| 2. Penguji I | : Linawati, M.Si. |
| 3. Penguji II | : Mar'atus Solikah, M.Ak. |



Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Amin Tohari, M.Si
NIDN: 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Dhistya Indraswari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Kediri/21 Desember 2004
NPM : 2212020166
Fak/Jur./Prodi. : FEB/ S1 Akuntansi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi ataupun karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya, gagasan, maupun pendapat orang lain yang digunakan dalam skripsi ini tanpa mencantumkan sumber yang sesuai. Seluruh kutipan dan rujukan yang digunakan telah dicantumkan secara jelas dalam naskah serta tercantum dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Kediri, 28 Juli 2026
Yang Menyatakan



Dhistya Indraswari
NPM: 2212020166

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Langkahku mungkin lelah, namun detak waktu dan ayah ibu selalu memeluk hidupku untuk terus melangkah”

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua
2. Keluarga besar
3. Dosen pembimbing
4. Sahabat-sababat saya
5. Dan yang terakhir untuk diriku sendiri Dhistya Indraswari

ABSTRAK

Dhistya Indraswari: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendapatan, Media Promosi, dan Literasi Keuangan terhadap Keputusan Investasi pada Produk Tabungan Emas PT Pegadaian Unit Cabang Wates, Skripsi, Prodi Akuntansi FEB UN PGRI Kediri, 2026.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pendapatan, Media Promosi, Literasi keuangan, Keputusan Investasi

Keputusan investasi merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan keuangan di masa depan. Produk Tabungan Emas PT Pegadaian menjadi salah satu alternatif investasi yang diminati masyarakat karena kemudahan akses dan tingkat risiko yang relatif rendah. Namun, minat masyarakat terhadap produk Tabungan Emas masih lebih rendah dibandingkan layanan gadai yang menjadi produk utama Pegadaian, sehingga diperlukan upaya untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan investasi. Keputusan seseorang untuk berinvestasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, pendapatan, media promosi, dan literasi keuangan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan, pendapatan, media promosi, dan literasi keuangan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan investasi pada produk Tabungan Emas PT Pegadaian Unit Cabang Wates. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 101 nasabah yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pendapatan, dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan investasi. Sedangkan media promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa keputusan investasi nasabah lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, kemampuan finansial yang dimiliki, serta tingkat pemahaman keuangan dibandingkan dengan paparan media promosi. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa PT Pegadaian Unit Cabang Wates perlu meningkatkan kualitas pelayanan, program edukasi keuangan, dan pengembangan media promosi kepada masyarakat guna mendorong peningkatan keputusan investasi pada produk Tabungan Emas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas karunianya tugas penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Sigit Puji Winarko, S.E., S.Pd., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Dr. Faisol, M.M., selaku dosen pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran-saran kepada penulis.
5. Mar'atus Solikah, M.Ak., selaku dosen pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran-saran kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti. Terima kasih atas segala perjuangan dan kepercayaan yang diberikan. Semoga karya ini menjadi awal dari pencapaian yang dapat membanggakan dan dan membalas sebagian kecil dari pengorbanan yang telah diberikan.
8. Saudara-saudara yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas perhatian dan motivasi yang diberikan selama ini.
9. Sahabat selama empat tahun perkuliahan, Diana, Ira, Manda, dan Pretty Dewi, yang telah menemani perjalanan perkuliahan dari awal hingga akhir. Terima

kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi serta bantuan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

10. Sahabat SMA, Sinta, Rurun, dan Firda, yang selalu memberikan semangat, doa dan perhatian. Terimakasih karena tetap hadir dan memberikan dukungan dalam setiap proses yang dijalani.
11. Sahabat dekat, Eva, Jessica, dan Yayang, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang berharga. Terima kasih atas perhatian dan semangat yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
12. Seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya dengan NPM 2213020256, namun memiliki peran dan kontribusi yang berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, perhatian, motivasi serta bantuan yang diberikan sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik hingga selesai.
13. Diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan terus berusaha hingga berada pada tahap ini. Terima kasih karena tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama perkuliahan dan proses penyusunan skripsi, serta tetap berkomitmen untuk menyelesaikan setiap tanggung jawab dengan baik.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 28 Juli 2026



Dhistya Indraswari

NPM: 2212020166

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu Keputusan Investasi	9
B. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu Kualitas Pelayanan	11
C. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu Pendapatan.....	13
D. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu Media Promosi.....	15
E. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu Literasi Keuangan.....	17
F. Kerangka Berpikir	20
G. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional.....	26
C. Instrumen Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel	34
E. Prosedur Penelitian.....	36

F. Tempat dan Waktu penelitian	39
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	73
A. Simpulan	73
B. Implikasi.....	74
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Observasi Awal Jumlah Nasabah.....	3
Tabel 3. 1 Skala Likert	30
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3. 3 Data Nasabah PT Pegadaian Unit Cabang wates	34
Tabel 3. 4 Kategori Evaluasi <i>R-Square</i> (R2)	41
Tabel 3. 5 Kategori Evaluasi <i>Effect Size</i> (f2).....	42
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden	43
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Pendapatan	47
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pendapatan	48
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Media Promosi	48
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Media Promosi	49
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Literasi Keuangan	50
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Literasi Keuangan	51
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Keputusan Investasi	52
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Investasi.....	53
Tabel 4. 12 Nilai Hasil Uji Validitas Konvergen	55
Tabel 4. 13 Nilai Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Penghapusan X4.2	55
Tabel 4. 14 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	58
Tabel 4. 15 Nilai <i>Cross Loading</i>	59
Tabel 4. 16 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	61
Tabel 4. 17 Hasil <i>Uji Reliability</i>	61
Tabel 4. 18 Nilai <i>R-Square</i>	63
Tabel 4. 19 Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q2).....	64
Tabel 4. 20 Nilai <i>Effect Size</i> (F2).....	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian	38
Gambar 4. 1 Nilai <i>Outer Loading</i>	56
Gambar 4. 2 Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan X4.2	58
Gambar 4. 3 Hasil <i>Inner Model</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	81
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian	84
Lampiran 3 <i>Output SmartPLS 3.0</i>	88
Lampiran 4 Surat Pengantar/ijin Penelitian.....	92
Lampiran 5 Foto Kegiatan.....	93
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari peranan investasi sebagai salah satu faktor utama dalam mendorong stabilitas dan kesejahteraan masyarakat. Semakin tinggi tingkat investasi, maka semakin cepat pula pertumbuhan ekonomi yang berlangsung pada suatu negara. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang menjelaskan bahwa investasi domestik maupun investasi asing secara signifikan berpengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Jannatunisa et al., 2025).

Investasi juga memiliki peran penting dalam pengelolaan keuangan yang produktif, dimana masyarakat dapat mengalokasikan sebagian pendapatannya untuk memperoleh keuntungan di masa depan. Dalam praktiknya, terdapat berbagai instrumen investasi yang dapat dipilih oleh masyarakat, seperti saham, reksa dana, obligasi, properti, deposito, dan emas. Masing-masing instrumen memiliki keunggulan dan risiko yang berbeda. Namun, di antara berbagai pilihan tersebut, investasi emas telah lama menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan investasi masyarakat Indonesia. Emas kerap dipandang sebagai *safe haven* asset karena memiliki nilai yang cenderung meningkat dalam jangka panjang dan mampu melindungi kekayaan dari dampak inflasi (Purnawan & Puspitasari, 2021).

Dalam melakukan investasi emas memerlukan keputusan yang matang, karena setiap keputusan akan mempengaruhi hasil yang diperoleh. Keputusan investasi merupakan kebijakan yang di ambil atas dua atau lebih alternatif penanaman modal dengan harapan akan mendapatkan keuntungan (Panjaitan & Listiadi, 2021). Proses pengambilan keputusan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan finansial, tetapi juga faktor nonfinansial. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap produk investasi yang aman dan menguntungkan, berbagai lembaga keuangan berlomba menyediakan produk investasi yang mudah diakses dan aman. Salah satu lembaga yang aktif dalam menyediakan layanan tersebut adalah PT Pegadaian (Persero).

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan non bank dan memiliki peran strategis dalam memberikan akses layanan keuangan kepada masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya, PT Pegadaian turut aktif memfasilitasi berbagai produk investasi, salah satu produk unggulannya adalah Tabungan Emas yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berinvestasi emas dengan cara yang lebih mudah.

Berdasarkan Laporan Tahunan PT Pegadaian (Persero) Tahun 2024, produk Tabungan Emas mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan, dengan peningkatan jumlah nasabah sebesar 5,38% dibandingkan tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap investasi emas melalui Pegadaian semakin meningkat dari tahun ke tahun. Tren positif tersebut mencerminkan bahwa Tabungan Emas mulai menjadi alternatif investasi yang diminati.

Menurut (Moreno et al., 2025), “Tabungan Emas adalah salah satu bentuk investasi emas yang diminati masyarakat karena modal yang diperlukan untuk melaksanakan investasi emas dengan harga terjangkau dan mudah didapatkan”. Produk ini diminati karena menawarkan kemudahan transaksi, keamanan nilai investasi, serta potensi keuntungan jangka panjang. Dengan karakteristik tersebut, Tabungan Emas dinilai sebagai sarana investasi yang sesuai bagi masyarakat yang ingin mengelola keuangannya secara lebih produktif.

Namun, berdasarkan observasi awal di PT Pegadaian Unit Cabang Wates, diketahui bahwa dari seluruh nasabah yang melakukan transaksi, hanya sebagian kecil yang memanfaatkan produk tabungan emas. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah terhadap investasi emas masih relatif rendah dibandingkan dengan penggunaan layanan utama lainnya seperti gadai. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kemungkinan faktor-faktor tertentu yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk investasi, baik yang berasal dari aspek internal seperti tingkat pendapatan dan literasi keuangan, maupun dari aspek eksternal seperti kualitas pelayanan dan media promosi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian.

Tabel 1. 1 Observasi Awal Jumlah Nasabah

Jenis Layanan	Jumlah Nasabah	Persentase Terhadap Total Nasabah
Gadai Konvensional	1.829	51,06%
Tabungan Emas	1.224	34,17%
Lainnya (produk lain)	528	14,77%
Total Nasabah	3.581	100%

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah Tabungan Emas hanya mencapai 34,17% dari total nasabah. Artinya, secara keseluruhan masih didominasi oleh pengguna layanan gadai konvensional, sedangkan nasabah yang memanfaatkan produk investasi Tabungan Emas jumlahnya lebih sedikit. Fenomena ini menunjukkan bahwa nasabah masih enggan membuat keputusan investasi emas melalui Tabungan Emas masih, padahal potensi pasar di wilayah tersebut cukup besar. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara potensi dan realisasi. Kemudian menjadi salah satu dasar penting dan perlu untuk diulas dan dikaji lebih dalam terhadap faktor-fakto yang mempengaruhi keputusan investasi.

Untuk memahami kondisi tersebut, perlu mengkaji berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk tabungan emas. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan (Pratamasyari, 2022). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratamasyari (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi melalui Tabungan Emas. Ketika perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maka akan terciptanya kepuasan nasabah yang memberikan dampak baik pada keputusan investasi.

Faktor lain yang dapat berpengaruh yaitu tingkat pendapatan nasabah. Pendapatan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator untuk menilai tingkat kesejahteraan seseorang (Moreno et al., 2025). Semakin tinggi tingkat pendapatan, maka semakin besar pula kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan hidup sekaligus mengalokasikan sebagian pendapatannya untuk

kegiatan konsumsi dan saving. Kondisi tersebut mendorong individu untuk mengambil keputusan investasi sebagai upaya dalam menjaga dan meningkatkan kesejahteraan ekonominya di masa depan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Audia Sari (2022) menunjukkan bahwa tingkat pendapatan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi pada produk Tabungan Emas. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang, semakin besar pula kecenderungan untuk membuat keputusan untuk berinvestasi.

Lebih lanjut, media promosi juga menjadi faktor dalam mendorong minat dan keyakinan nasabah untuk memilih produk investasi yang ditawarkan. Tujuan dilaksanakannya kegiatan promosi adalah untuk membangun atau meningkatkan kesadaran terhadap produk atau merek, memperkuat preferensi merek di kalangan target pasar, meningkatkan penjualan, mendorong pembelian ulang terhadap merek yang sama atau memperluas pangsa pasar, serta memperkenalkan produk baru dan menarik minat pelanggan baru (Sari, 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi. PT Pegadaian Unit Cabang Wates telah melakukan berbagai strategi promosi melalui media sosial, brosur, dan kegiatan sosialisasi, namun efektivitasnya di wilayah Wates perlu dievaluasi lebih lanjut.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah literasi keuangan. Menurut Ojk literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Selain itu, tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia masih diangka 66,46% yang menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan risiko investasi dan berdampak pada rendahnya partisipasi mereka dalam produk investasi seperti Tabungan Emas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Seswandi, & Amdanata, (2023) diketahui bahwa literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan seseorang, semakin rasional pula keputusan investasinya.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, telah banyak kajian yang membahas berbagai faktor yang memengaruhi keputusan investasi. Namun, model analisis yang digunakan dalam penelitian-penelitian tersebut belum optimal dalam menjelaskan maupun memengaruhi keputusan investasi. Ketidakoptimalan tersebut terlihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang masih berada di bawah 50%, sehingga menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel dalam menjelaskan keputusan investasi belum sepenuhnya komprehensif. Penelitian yang dilakukan oleh Audia Sari (2022) dengan variabel literasi keuangan dan pendapatan yang memengaruhi keputusan investasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0.210 atau 21%, artinya variabel literasi keuangan dan pendapatan hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variabel keputusan investasi. Hasil serupa ditemukan pada penelitian Sari (2023) dengan variabel promosi dan kualitas layanan menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0.331 atau 33,1%, artinya variabel promosi dan kualitas layanan hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variabel keputusan investasi. Penelitian-penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya celah (*research gap*) pada model analisis yang digunakan, karena belum mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan investasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, penelitian ini menawarkan pendekatan yang berbeda dari penelitian sebelumnya dengan menggabungkan beberapa variabel, yaitu kualitas pelayanan, tingkat pendapatan, media promosi, dan literasi keuangan yang dianggap mempengaruhi tingkat keputusan investasi dalam konteks keputusan investasi emas melalui produk Tabungan Emas. Konsep integrasi variabel penelitian ini dibangun berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), Teori Kualitas Jasa (*Service Quality Theory*), Teori Ekonomi Makro Keynesian, Selain itu, kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada penggunaan variabel media promosi dalam konteks keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates dan objek penelitian, yaitu PT Pegadaian Unit Cabang Wates, yang hingga saat ini belum banyak dikaji dalam konteks keputusan investasi emas melalui produk Tabungan Emas.

Melalui metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas, yang menggunakan data primer berupa kuesioner yang disebarikan kepada nasabah PT Pegadaian Unit Cabang Wates serta dianalisis menggunakan teknik Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil empiris yang akurat dan objektif mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pendapatan, media promosi dan literasi keuangan terhadap keputusan investasi pada produk Tabungan Emas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam mendukung strategi peningkatan minat investasi nasabah serta pengembangan layanan produk Tabungan Emas di PT Pegadaian.

Dengan demikian, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT PENDAPATAN, MEDIA PROMOSI, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEPUTUSAN INVESTASI PADA PRODUK TABUNGAN EMAS PT PEGADAIAN UNIT CABANG WATES.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates?
2. Apakah pendapatan berpengaruh terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates?
3. Apakah media promosi berpengaruh terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates?
4. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates.

2. Untuk mengetahui pengaruh pendapatan terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates.
3. Untuk mengetahui pengaruh media promosi terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates.
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan investasi emas pada PT Pegadaian Unit Cabang Wates.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas kajian ilmiah dalam bidang manajemen keuangan dan perilaku konsumen, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan investasi emas. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi empiris bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian yang melibatkan variabel kualitas layanan, tingkat pendapatan, media promosi, dan literasi keuangan terhadap keputusan investasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan literatur serta perilaku keuangan masyarakat.

b) Bagi Peneliti

Harapan dari penulis dengan adanya penelitian ini bisa membantu penulis menjadi lebih kreatif dan profesional dalam melaksanakan mata kuliah terkait investasi.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan ini dapat menjadi bahan referensi, informasi, dan dasar perbandingan untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Nasabah PT Pegadaian Unit Cabang Wates

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dalam pengambilan keputusan investasi yang lebih bijak dan terencana melalui produk Tabungan Emas.

b) Bagi PT Pegadaian Unit Cabang Wates

Bagi pihak PT Pegadaian Unit Cabang Wates, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi media promosi, serta penguatan edukasi literasi keuangan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Audia Sari, D. (2022). *Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pendapatan Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Investasi Tabungan Emas Pada Pt Pegadaian Makassar (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pabaeng-Baeng)*.
- Jannatunisa, L., Sustrisno, Astuti, R. F., & Ruspian. (2025). The Influence of Foreign Investment and Domestic Investment on Indonesian Economic Growth. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 6(1), 65–75. <https://doi.org/10.62794/je3s.v6i1.7331>
- Moreno, K., Desiyanti, R., Novita Sari, J., Fitria, R., & Islamiati, F. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan, Pendapatan, dan Perilaku Keuangan Terhadap Keputusan Investasi pada Nasabah Tabungan Emas Pegadaian yang Ada di Kota Padang. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(1), 34. <https://doi.org/10.29300/ba.v10i1.7664>
- Panjaitan, N. feby hanes, & Listiadi, A. (2021). Literasi Keuangan dan Pendapatan pada Keputusan Investasi dengan Perilaku Keuangan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(1), 142–155.
- Pratamasyari, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 4(2), 159–173. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v4i2.149.159-173>
- Pratiwi, S., Seswandi, A., & Amdanata, D. D. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Investasi Dengan Life Style Sebagai Variabel Moderasi di Kota Pekanbaru. *Ganec Swara*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.620>
- Purnawan, M. E., & Puspitasari, I. F. (2021). Economics Development Analysis Journal Gold, Uncertainty, Macroeconomy, Inflation Hedging and Safe Haven in Indonesia. *Economics Development Analysis Journal*, 10(2), 153–161. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>
- Sari, R. P. (2023). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas Studi Kasus Ups Pegadaian Syariah Opi Mall Palembang*. <https://doi.org/10.33365/jeb.v3i1.310>