

**ANALISIS PENGGUNAAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE  
OF TECHNOLOGY* (UTAUT) 2, *TRUST* DAN *WORD-OF-MOUTH* (WOM)  
PADA NASABAH PT PEGADAIAN KANTOR WILAYAH BANDUNG**

**TESIS**

**Disusun Oleh**  
**Muhammad Rizki Naufaldi**  
**2401202135**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**BANDUNG**  
**2024**

**ANALISIS PENGGUNAAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE  
OF TECHNOLOGY* (UTAUT) 2, *TRUST* DAN *WORD-OF-MOUTH* (WOM)  
PADA NASABAH PT PEGADAIAN KANTOR WILAYAH BANDUNG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Manajemen Program Studi Magister Manajemen**

**Disusun Oleh  
Muhammad Rizki Naufaldi  
2401202135**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
BANDUNG  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGGUNAAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE  
OF TECHNOLOGY* (UTAUT) 2, *TRUST* DAN *WORD-OF-MOUTH* (WOM)  
PADA NASABAH PT PEGADAIAN KANTOR WILAYAH BANDUNG**

**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD RIZKI NAUFALDI**

**2401202135**



**Universitas  
Telkom**

**Pembimbing**



**Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**BANDUNG**

**2024**