

ABSTRAK

Jihan Rizky Fadhilah (17042197) : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dan metode deskriptif untuk mengolah, dan mengumpulkan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor Promosi dan Faktor Kualitas Layanan yang sangat mempengaruhi Pengguna Aplikasi dalam menentukan penggunaannya terhadap Aplikasi Pegadaian *digital Service*, serta Faktor yang mendukung yaitu Faktor Lokasi dan Faktor Lingkungan Pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Faktor Promosi dan Kualitas Layanan menjadi faktor utama, serta Faktor Lingkungan Pengguna Aplikasi dan Lokasi sebagai Faktor Pendukung yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di cabang Tarandam kota Padang.

Kata Kunci: *Penerapan, Pegadaian Digital Service, Faktor penggunaan Aplikasi*