

ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat pesat dan signifikan. Salah satu perkembangan internet adalah teknologi yang cukup cepat. Hal ini mulai digunakan oleh perusahaan gadai BUMN yang juga dapat melakukan investasi dengan logam mulia atau emas yaitu Pegadaian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas aplikasi Pegadaian Digital menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil perhitungan analisis (matriks) kuadran IPA memiliki dua metrik aplikasi yaitu dimensi *efficiency* dan *system availability* pada kuadran I artinya harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama bagi pengguna, namun kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna. Selain itu, ada dimensi yang paling baik atau memiliki prestasi dicapai dan harus dipertahankan oleh perusahaan pegadaian di kuadran kedua, dan metrik tersebut adalah tiga dimensi *efficiency* (efisiensi), *system availibility* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (privasi).

Kata Kunci: *E-Service Quality, Importance Performance Analysis, Bernoulli.*