

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan berbasis digital dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Persero Cabang Surapati Bandung.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif dengan menggunakan data primer. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *Exidental sampling*. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan regresi, dengan menguji validitas dan reliabilitas karena menggunakan data primer, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan f serta analisis koefisien determinasi. Banyaknya populasi penelitian adalah 55 orang nasabah, sampel penelitian yang digunakan adalah 55 orang nasabah dengan sumber data yang diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner.

Hasil dari penelitian ini adalah tidak berpengaruhnya penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berbasis digital berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan adanya pengaruh yang bersifat lemah pada penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan berbasis digital dan *perceived usefulness* pada kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan berbasis Digital, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Nasabah