

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga. 2021.
- Agama, Kementerian. "Al-Qur'an Dan Terjemahan, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).
- Anugrah, Krishna, and I Wayan Sudarmayasa. "*Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*." (Gorontalo : Ideas Publishing, 2020).
- Aplikasi Pegadaian Digital, "Apa Itu Tring! by Pegadaian?"
<https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/aplikasi-pegadaian-digital>.
Diakses pada 22 April 2026.
- Dyah Deshanty, Ikhbal Akhmad, Rian Rahmat Ramadhan. "Pengaruh Aplikasi Pegadaian Digital Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 2 (2024): 13112–1330.
- Fadilla, Siti, Sulistyandari, and Khusnul Fikri. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Pekanbaru." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 1 (2024): 335–52. <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/view/1130>.
- Fandi Tjiptono & Candra Gregorius. "*Pemasaran Strategi Edisi 2*." Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2013.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- . "*Pemasaran Jasa*." Yogyakarta: Andi, 2019.

———. “*Service Management Mewujudkan Layanan Prima.*” Yogyakarta: ANDI, 2008.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. “*Service, Quality & Customer Satisfactin.*” Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019.

Fandy Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra. “*Service Quality and Satisfaction.*” Yogyakarta: Andi offset, 2016.

Fred D. Davis. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–40.

Hadist Shahih Al - Bukhari. "Kitab Gadai" Diakses pada 10 November 2026.
<https://www.hadist.id/hadist/bukhari/2326>.

Ilyas, Muhammad Raihan, I Made Bayu Dirgantara, and Nana Varian Januardi. “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 11, no. 4 (2022): 1–15.
<https://repofeb.undip.ac.id/10977/>.

Machali, Imam. “*Metode Penelitian Kuantitatif*” Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Mega Lestari, and Siti Mujiatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 7 (2024): 3658–69. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.3713>.

Melvi Yuliana Br Sagala Charles M. Sianturi, Kepler Sinaga. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan, Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan, Vol.11 (3), (2025), Hlm.245-253.” *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan* 10, no. 3 (2024): 67–68.

Mona Juanita Susanto, Handy Ariwibowo. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Cabang Pakuwon Square Surabaya” 3, no. 1 (2023).

Muhammad Qusshay Assegaf, Nurhaeda Z, Nurkhalik Wahdaniel Asbara. “Pengaruh Pelayanan Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Kabupaten Gowa (Manajemen Dan Akuntansi).” *Manajemen Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2025): 76–88.

Nikmah, Raudatul, and Fatkhul Sani Rohana. “Penggunaan Aplikasi Tring ! By Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda” 6, no. 4 (2025): 2894–2904.

Oliver, R. L. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–69.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. “*Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12 Alih Bahasa: Bab Sabran.*” Jakarta: Erlangga, 2009.

———. “*Marketing Management 15th Edition.*” New York: Pearson Education, 2016.

“PT Pegadaian, Laporan Tahunan 2020-2023,” n.d. <http://www.pegadaian.co.id/>.

Rangkuti, Freddy. *“Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001.”* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021.

Seke, Paulya Carolinsca, Tinneke M. Tumbel, and Dannya D.S Mukuan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.” *Productivity* 3, no. 3 (2022): 234–39.

Simatupang, Asaibe Dorlima, Netti Nurlenawati, Dexi Triadinda, and Article Information. “Indonesian Journal of Digital Business Point Coffee Melalui Aplikasi Klik Indomaret” 5, no. 3 (2025): 773–94.

Sinambela, Lijan P. Sinambela dan Sarton. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Teoritik Dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2022.

Soesana, Abigail, Hani Subakti, Salamun Salamun, Isnada Waris Tasrim, Karwanto Karwanto, Ilham Falani, Danny Philipe Bukidz, and Arsen Nahum Pasaribu. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2023.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Penerbit Alfabeta, 2013.

Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. (Malang: CV IRDH, 2020).

Transformasi Digital: Tren Inovasi Teknologi di Sektor Keuangan, OJK Institute,
23 Januari 2025, <https://institute.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/4535/transformasi-digital-tren-inovasi-teknologi-di-sektor-keuangan?>. Diakses pada tanggal 22 April 2026

Walangitan, Olivia. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Program Kreasi Pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Malalayang Dua.” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi* 4, no. 5 (2023): 650–57.