DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Masita Taqwin, Ketut Ngurah Ardiawan, dan Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.

Amarin, Shanaz, dan Tri Indra Wijaksana. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)." *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4, no. 1 (2021): 37–52.

Andriyani, Vina, dan Siti Maroâ. "Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue 'See You' di Surabaya." *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1 (2022): 69–76.

Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 5(1), 1–16.

Armin, Nurfajrianti, Syahrul, dan Dyah Vitalocca. "Efektivitas Website dan Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menggunakan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantaeng." INTEC Journal: Information Technology Education Journal 2, no. 3 (2023): 20–24.

Arvyanda, Radiko, Enrico Fernandito, dan Prabu Landung. "Analisis pengaruh perbedaan bahasa dalam komunikasi antarmahasiswa." *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa* 1, no. 1 (2023): 67–80.

Dewi, K. S., Apriada, K., & Kepramareni, P. (2025). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pelatihan pengguna SIA, dan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di LPD Kecamatan Tembuku. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 7(1), 214–226.

Diva, I., Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile

Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 198–214. https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2080.

Ekayanti, N. W., Imbayani, I. G. A., & Prayoga, I. M. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Puskusa Bali Dwipa. *Jurnal EMASE*, 4(2), 309–321.

Fakhrudin, A. (2022). Kepercayaan, kemudahan, kualitas informasi dan harga berpengaruh terhadap keputusan kuliah penerbangan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara,* 15(1), 110–121.

Faristania, Reza Anida, Miswan Ansori, dan Cahyaning Budi Utami. "Analisis Peran Pegadaian Syariah Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jepara." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9, no. 02 (2024): 255–68. https://doi.org/https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1793.

Fauzi, Siti Ismi Diningty, Irfan Syauqi Beik, dan Jono Mintarto Munandar. "The Influence of Knowledge, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Sharia Fintech Customer Satisfaction." *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 14, no. 2 (2023). https://doi.org/https://doi.org/10.15408/aiq.v14i2.28327.

Fernandes, O. L., Eriani, N. T., & Dewi, D. C. (2025). Pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan,* 4(2), 518–532.

Fianto, Bayu Arie, Charissa Kezia Rahmawati, dan Indri Supriani. "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 7, no. 1 (2021): 59–76. https://doi.org/https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art5.

Galih, Firnas Dafa, Barkah Susanto, dan Farida Farida. "Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan yang Memperoleh Suistainability Reporting Award (Studi

Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di ASRRAT dan SRA Tahun 2015-2020).” In *UMMagelang Conference Series*, 885–905, 2022.

Harto, Budi, Arief Yanto Rukmana, Rino Subekti, Rusdin Tahir, Ervina Waty, Agatha Christy Situru, dan Sepriano Sepriano. *Transformasi Bisnis di Era Digital: Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal,* 1(1), 27–40.

Indri, Firsti Zakia, dan Gerry Hamdani Putra. “Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020.” *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 236–52.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2013). *Al-Qur’an dan terjemah perkata asbabun nuzul dan tafsir bil hadis*. Semesta Al-Qur’an.

Khoirunnisa, N., Wolor, C. W., & Monoarfa, T. A. (2024). Analisis faktor-faktor yang membentuk niat penggunaan berkelanjutan pada pengguna aplikasi marketplace. Journal of Business Application, 3(2), 81–96. https://stia-saidperintah.e-journal.id/jba.

Kumayas, F., Kumenaung, A. G., & Siwu, H. F. D. (2024). Pengaruh jumlah penduduk, tingkat pendidikan dan tingkat pengangguran terhadap kemiskinan di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 24(4). Universitas Sam Ratulangi.

Layongan, Cicilia, Grace Nangoi Nangoi, dan Meily Kalalo Kalalo. “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)* 5, no. 2 (2022): 309–22.

Longdong, Keynes Julio Brayen, Joula J. Rogahang, dan Olivia F. C. Walangitan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maesa Print Kawangkoan.” *Productivity* 3, no. 1 (2022): 13–

17.

Lusier. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2010

Marom, N., & Rafik, Z. (2025). Digitalisasi ekonomi Islam: Peluang dan tantangan transformasi syariah di era digital. ILTIZAM: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 3(1), 65–72.

Marpaung, Erlina Ali, Ella Fiana br Sitohang, Farah Dilla, dan Hasyim. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian." *MENAWAN: Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi* 2, no. 1 (2024). https://doi.org/https://doi.org/10.61132/menawan.v2i1.150.

Meilani, Any, dan Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2501–10. https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586.

Melmambessy, Simson, Eline O Hutubessy, dan Stevanus Johan Gomies. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan BCA Cabang Ambon." *Jurnal Administrasi Terapan* 3, no. 1 (2024): 249–57. https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2552.

Mona, Margaretha G., John S. Kekenusa, dan Jantje D. Prang. Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa *(Studi Kasus: Petani Kelapa di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud*). JdC 4, No. 2: 196–203.

Muharajabdinul, Latif, A., Roziqin, A., Arif, M., & Huyo, A. (2025). Peran lembaga keuangan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. MANABIS (Jurnal Manajemen dan Bisnis), 4(1), 25–35.

Napitupulu, A., & Haryati, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit. *JOUSKA: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(2), 64–70.

Nurhayati, Fitroh, Lovi Yandi, Najwa Syifa Quthunnadaa Sausan, dan Anas Malik. "Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital: Introduction, Research Method, Study Theory, Research Results and Discussion, Conclusion." *Jurnal Ilmiah Ekonomi*

Dan Manajemen 3, no. 5 (2025): 175–86. https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v3i5.4632.

Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, dan Riza Bahtiar Sulistyan. "Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen." Lumajang: Widya Gama Press, 2021.

Permana, D. A., & Amrizal. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jayapura Abepura Provinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam,* 10(1), 106–114.

Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiah, Andri Purwanugraha, dan Popy Nur Elisa. "Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, no. 1 (2021): 446–52.

Putra, Dewa Pratama, dan Asiah Wati. "Analisis Perbandingan Gadai Syariah dan Gadai Konvensional di Tinjau Hukum dan Prinsip." *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2023): 42–57. https://doi.org/https://doi.org/10.55352/ekis.v5i2.86.

Putri, Devindya Citra Prameisti, dan Alya Lutfianti. "Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional" 2, no. 4 (2024): 194–201. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14067398.

Putri, Dinda Ramadhani, Azolla Degita Azis, dan Muhammad Nur Rizqi. "Analisis Rasio Keuangan Dan Financial Distress Sebelum Dan Sesudah Covid-19 Subsector Food and Beverage." *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)* 12, no. 3 (2023): 564–72.

Putri P., Pradhita Salsabila, dan Yoyon Supriadi. "Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran." *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1 (2022): 29–34. https://doi.org/https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378.

Rahayu, Woro Isti, dan Mauliddhia Restu Shafina. "Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem untuk Pengukuran Usability dengan Menerapkan

Metode Use Questionnaire." *Jurnal Teknik Informatika* 14, no. 3 (2022): 152–60.

Sahabat Pegadaian. (2020). *Mengenal Pegadaian Syariah: Solusi keuangan sesuai syariat*. Sahabat Pegadaian. https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/mengenal-pegadaian-syariah-solusi-keuangan-sesuai-syariat

Sahir, Syafrida Hafni. "Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia." *Sari, R., Fadli, M., &*, 2021.

Sanaky, Musrifah Mardiani. "Analisis Faktor-faktor Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39.

Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity,* 3(2), 107–112.

Seke, Paulyna C, Tinneke M Tumbel, dan Danny D S Mukuan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado." *Productivity* 3, no. 3 (2022): 234–39.

Sembiring, Tamaulina Br, Jeni Alfikri Ginting, Luthfia Azahra, Muhammad Fadli, Fahmi Fachrurozi, dan Muhammad Fachrur Rozi. "Digitalisasi Layanan Publik dan Tantangannya dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara." *Journal of Innovation Research and Knowledge* 5, no. 2 (2025): 2097–2106.

Sugiyono, Dr. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D," 2013.

Susanto, Primadi Candra, D Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, dan Nuraeni Nuraeni. "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)." *Jurnal Ilmu Multidisplin* 3, no. 1 (2024): 1–12.

Tarigan, Joy Evan Saimara. "Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality, dan Security Control terhadap User Satisfaction" 1, no. 1

(2024): 27–35.

Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020–1026.

Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital,* 2(2), 136–147.