

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Achmad, Y. (2015). *Gadai Syariah*. Deepublish.
- Ardhansyah, P. H., & Dwi, S. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakad Media Publishing.
- Ari, udaya Jusuf dan Efendi, S. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran—Pengenalan Plus Tren Terkini Tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Enterpreneural Marketing dan E-Marketing*. Andi Offset.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Embun, M. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri dalam Meningkatkan Herdiansyah. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Salaemba Humanka.
- Ibrahim. (2018). *Metodologi Penelitian*. Gunaadarma Ilmu.
- Ivo Zainal Arifin, Doni Marlius. (2018). Analisis Kinerja Keuangan PT. Pegadaian Cabang Ulak Karang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*.
- Kasmir. (2004). *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama RI. (2008). *Al-Hikmah Al-Quran da Terjemahan*. CV Diponegoro.
- Kenett, R. S., & Salini, S. (2011). *Modern Analysis of Customer Surveys: With Applications using R*. John Wiley & Sons.
- Kotler dan Kevin Lane Keller, P. (2005). *Marketing Managementar* (12th ed.). Pearson Education.
- Krisdianto. (2006). *Kamus Lengkap Bahasa Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris*. Barus.
- Mardalis. (1993). *Metode Penelitian*. Bumi Aksara.
- Ns. Roymond H. Simamora. (2008). *Buku Ajar Pendidikan dalam Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pabundu Tika, M. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT Bumi Aksara.

- S. Nasution. (2012). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. PT Bumi Aksara.
- Schein, Edgar. H. (1965). *Organizational Psychology*. Prentice-Hall.
- Setyobudi dan Ismanto Bintoro, D. (2014). *Konsumen dan Layanan Prima*. Gava Media.
- Shawn, L. (2012). *Virtual Work and Human Interaction Research*. IGI Global.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. PT Remaja Roskarya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syuaeb, H. (2009). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Sendang Ilmu.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra, F. (2016). *Service, Quality dan Statisfaction*. C.V Andi Offset.
- V. Wiratna, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Jurnal :

- Angraini, A. D. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service*. Diploma, IAIN Ponorogo, Indonesia.
- Avaniappan, S., & Anuar, H. (2017). E-Services Effectiveness: A Case of Companies Commission of Malaysia. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 4, 63–66. <https://doi.org/10.22161/ijaers.4.10.11>
- Embun, M. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *UIN Sulthan Thaha Saifuddin*.
- Hariyati, F. (2020). Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah Jeletung. *Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*.

- Ivo Zainal Arifin, Doni Marlius. (2018). Analisis Kinerja Keuangan PT. Pegadaian Cabang Ulak Karang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*.
- Kalia, P. (2013). *E-SERVQUAL and Electronic Retailing*. Baba Farid College of Management and Technology, Bathinda, India.
- Lajor Ginting, P. (2013). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X di Kota Semarang). *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*, 13.
- Rati Perwasih. (2019). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*.
- Rum, M. (2019). Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi. *Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi*.

Website :

- Maulana, S. (2020). *8 Jenis Produk Pegadaian Syariah Dijamin Anti Riba*. Abisgajian.Id.
<https://abisgajian.id/article/8-jenis-produk-pegadaian-syariah-dijamin-anti-riba>
- Prawiro, M. (2018). Pengertian EFEKTIVITAS adalah: Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektivitas. *Pengertian dan Definisi Istilah*.
<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-efektivitas.html>
- PT. Pegadaian (Persero) Finance. (2021). *Pegadaian Syariah Digital*.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=co.pegadaian.syariah.nasabah&hl=en&gl=US>
- Utami, N. W. (2020, January 7). Panduan Cara Gunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. *Ajaib*. <https://ajaib.co.id/panduan-cara-gunakan-aplikasi-pegadaian-syariah-digital/>

Wawancara :

Agustina, Lili. (2022, March 14). Wawancara Pribadi.

Febrianti, Eka. (2022, February 20). Wawancara Pribadi.

Jubaidah. (2022, February 15). Wawancara Pribadi.

Rahmadhani. (2022, Mei). Wawancara Pribadi.

Ramadhan. (2022, February 19). Wawancara Pribadi.

Rohani. (2022, March 8). Wawancara Pribadi.

Taufiq, M. (2022, April 9). Wawancara Pribadi.