

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Fandy , T., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Memuwujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Progam IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habiburrahim, M., & Rahmawati, Y. (2012). *Mengenal Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kuwais.
- Ibrahim. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Al-Fabeta.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management 16e*. United Kingdom: Pearson.
- Lemeshow. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: UGM.
- Marlina, A. (2018). *Pengaruh Pendapatan Pegadaian Dan Harga Emas Terhadap Penyaluran Pembiayaan Rahn Pada Pt. Pegadaian Syariah Di ndonesia (Periode 2010-2016)*. Lampung: UIN Raden Lampung.
- Mulazid, A. S. (2016). *Kedudukan sistem pegadaian syariah*. Jakarta: Prenada.
- Pramudya, F. N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kwaitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Ar- Rum di Pegadaian Syariah*. Lampung: Universitas IAN Raden Intan Lampung.
- Rangkuti, F. (2000). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sahroni, O., & Karim, A. A. (Jakarta). *Manaqasid Syariah & Keuangan Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

- Ula, A. M. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk pada Pegadaian Syariah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Ulinuha, A. (2010). *Pengaruh pelayanan dan citra pegadaian syari'ah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang*. Semarang: IAIN Walisongo.
- Usman, R. (1999). *Pasal-Pasal Tentang Hak Tanggungan Atas Tanah*. Jakarta: Djambatan.
- Utami, C. W. (2018). *Manajemen ritel : strategi dan implementasi operasional bisnis ritel modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyudian, Sumarwan, U., & Hartoyo. (2004). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumsi Kopi dan Analisis Pemetaan Beberapa Merk Kopi dan Implikasinya pada Pemasaran Kopi. *Managemen dan Agribisnis*, 55-68.
- Wijaya, G. H., & Saputro, N. (2022). *Peranan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Efektivitas Pelayanan Transaksi Gadai dan Non-Gadai di PT. Pegadaian KC Purwokerto*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

## **Jurnal**

- Hadijah, S., Zukhri, A., & Suwena, K. R. (2015). Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Denpasar (KCPS). *Journal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 1-12.
- Ismail, A., Ridzuan, A. A., Rose, N. I., Abdullah, M. M., Rahman, M. S., & Francis, S. K. (2013). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in military peacekeeping missions. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 654-667.
- Minh, N. V., & Huu, N. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 103-116.
- Nasir, M., & Hastuti, T. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi SERVQUAL MODEL pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 1-20.
- Navaratnaseelan, J. J., & Elangkumaran, P. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction : A Study on Customer of Commercial Bank of Ceylon PLC Tricomalee District. *Reshaping Management and Economic Thinking through Integrating Eco-Friendly and Ethical Practices*, 03, 359-364.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 111-124.
- Rashid, N. A., Hamid, A. K., Said, N., & Musa, H. (2020). An investigation of the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Melaka Bookstore. *International Journal of Human and Technology Interaction*, 71-79.
- Thirunavukkarasu, A., & Nedunchezian, V. R. (2019). Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Airlines Industry. *Academy of Marketing Studies Journal*, 1-12.