

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4), e15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Ananda, Rizqi, N. A., & Muhammad, R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 17–27.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. 01(01), 1–14.
- Azis, A., & Aswan, K. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (Persero) KECAMATAN LUNANG. *Jurnal Economina*, 2(6), 1203–1217. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.581>
- Barlian, B. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Buana Informatika Cbi*, 6(1), 037–043. <https://doi.org/10.53918/jbicbi.v6i1.48>
- Cahyono, E. A. (2022). *Penerapan Sistem Denda Sepihak Pada Pembiayaan Dengan Akad Rahn Di BMT NU Kalitidu Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Pendahuluan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT NU Kalitidu merupakan Sebagai Lembaga Keuangan Syariah KSPPS BMT NU Kalitidu*. 05(17), 119.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Evan Saktiendi, Septi Herawati, Lince Afri Yenny, & Amelia Wahyu Agusti. (2022). Pengaruh Viral Marketing, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow di Bumi Indah Kabupaten Tangerang. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 197–210. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i2.524>
- Fahmi, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Citra Merek, Lokasi Dan Kualitas Produk. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 565–572. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.565>
- Hidayatullah, T. (2024). *PEGADAIAN SYARIAH Taufik Hidayatullah PENDAHULUAN Dalam dunia keuangan , lembaga keuangan berperan sebagai penyedia jasa keuangan bagi nasabahnya , yang umumnya diatur oleh regulasi pemerintah . Di Indonesia , lembaga keuangan terbagi menjadi dua kelompok*. 1(1), 1–9.
- Khaerunnisa, A., Munir, A. R., & Mustafa, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah. *Seiko: Journal of Management & Business*, 6(2), 479–492.
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). *Jurnal Inovasi Penelitian*.

- Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Mawardi, M. (2019). Rambu-rambu Penyusunan Skala Sikap Model Likert untuk Mengukur Sikap Siswa. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 9(3), 292–304. <https://doi.org/10.24246/j.js.2019.v9.i3.p292-304>
- Nigatu, A. G., Belete, A. A., & Habtie, G. M. (2023). Effects of automated teller machine service quality on customer satisfaction: Evidence from commercial bank of Ethiopia. *Heliyon*, 9(8), e19132. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19132>
- Nurhidayat, A. I., & Maskur, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas nasabah: Studi kasus pada nasabah pt Pegadaian UPC Kuwu. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 495–507. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.343>
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA CABANG BELITANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. 8(2).
- Pranata, Z. A. (2019). Analysis of the Influence of Application Functions, Usability, and Perceived Benefits To Customer Satisfaction Shopee Online Shop in Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(2), 46–62. https://doi.org/10.26460/ed_en.v2i2.1295
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saputri, N. D., Fitriadi, D. H., & Suriani. (2023). Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadaai Dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Keputusan Nasabah Gadaai Emas Di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela. *Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 13–25. <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/jps/index>
- Sasna Junaidi, N., Ganesa Hatika, R., Mutiara Sani, F., Kunci, K., Pengetahuan Alam, I., & Pembelajaran, M. (2024). Pengembangan Modul Pembelajaran Ilmu Pengetahuan Alam Sekolah Menengah Pertama Berbasis ICARE (Introduction, Connection, Application, Reflection, Extentation) Development of Natural Sciences Learning Modules for Junior High Schools Based on ICARE (Intro. *Chemistry, Mathematics and Physics Education*, 1(2), 63–70. <https://journal.stedca.com/index.php/biochamp>
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>

- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Thufaillah, S. Y., Hidayati, S., Pembangunan, U., Veteran, N., Pembangunan, U., Veteran, N., Korespondensi, P., Service, P. D., & Service, P. D. (2023). Analisis SWOT Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(4), 36–53.
- Wang, G. (2024). The issue of interconnections and mutual influence of digital transformation in international trade: How digitization affects customer satisfaction? *Heliyon*, 10(18), e36854. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36854>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*. 3(2), 96–102.

