

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmaddien, Iskandar dan Yofy Syarkani *Statistika Terapan dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press, 2019.
- Aldy Purnomo, Rochmat. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: WADE Group, 2017.
- Alhamda, Syukra. *Buku Ajar Metlit dan Statistik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ambarwati, Ayuk. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2019.
- Anggraini, Anisa, Ari Pradhanawati dan Hari Ssusanta. “Pengaruh Kualitas, Citra dan Merek terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Layanan Kartu Prabayar IM3.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*: 1, 2013.
- Apriyanti, Putri dan Raga Aquino. “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dn Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi*:14. No. 2, Agustus, 2018.
- Apriyanti, Putri. dan Djasuro Surya. “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nsabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*:1. No. 2, November, 2017.
- Atika Paramitha Wendha, Ayu, Ketut Rahyuda, dan Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar” *Jurnal Manajemen, Strategi, dan Kewirausahaan*:7. No. 1, Februari, 2013.
- Ayu Mulyaningsih, Luh dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCB NISP Di Denpasar” *Jurnal Manajemen Unud*:5. No. 1, 2016.
- B. Pontoh, Michael. Lotje Kawet dan Willem A. Tumbuan. “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado” *Jurnal EMBA*, 2. No. 3, September, 2014.
- Budi Setiawan, Mulyo dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*:2, September, 2007.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.

- Chandra, Henry dan Hanjaya Siaputra. “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran XYZ Surabaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator” *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8. No. 2, 2020.
- Dewi Kusumawati, Hilda. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2018.
- Fadhlor R, Fadhil, N. Rrachma, dan Afi Rachmat Slamet. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Gojek Malang.” *Jurnal Riset Manajemen*: 13, 2018.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Fitria Salahika Salma, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya” *JESTT*, 2, No. 4 April, 2015.
- Ghaffar Ramadhan, Afif. dan Suryono Budi Santosa. “analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap minat beli ulang pada sepatu nike running di semarang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening” *Diponegoro Journal Of Management*:6. No. 1, 2017.
- Ghozi, Saiful dan Aris Sunindyo. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Handayani, Tati. dan Muhammad Anwar Fathoni. *Manajemen Pemasaran Islam*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Hariadji, Roekma. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap LOyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah” *Jurnal Imiah Ekbank*, 1. No. 2, Desember, 2018.
- Harinaldi, *prinsip-prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005.
- Helmi Situmorang, Syafizal. *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press, 2010.
- <https://www.pegadaian.co.id/tanggung-jawab-sosial/nasabah-produk-jasa-layanan> diakses pada tanggal 20 September 2020 pukul 9:45 WIB.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UP Unitomo Press, 2019.

- Intan Pemata Sari, Putri. "Studi Tentang Mibat Beli Ulang Produk Tupperware Di Kota Pekalongan" *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*:XV. No. 2, September, 2016.
- Irawan, Deny. dan Edwin Japarianto. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya" *Jurnal Manajemen Pemasaran*:1 No. 2, 2013.
- Janita Sembiring, Inka, Suharyono, dan Andriani Kusumawati. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald MT.Haryono Malang)" *Jurnal Administrasi Bisnis*:1, Oktober, 2014.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006.
- Kartiko Widi, Restu. *Menggelorakan Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an Terjemahan Per Kata Dan Tafsir Per Kalimat*, Jakarta: Pustaka Kibar, 2012.
- Mubarak, Reza. *Autokorelasi*, t.t: t.p. t.t.
- Mufida, Ismatul. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2019.
- Moch. Saiful Azis, Penaksir PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan, Wawancara lewat telepon, (17 April 2021).
- Moch. Saiful Azis, Penaksir PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan, Wawancara langsung. 14 April 2021.
- Nafisa, Jihan dan I Made Sukresna. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening" *Diponegoro Journal Of Management*:7. No. 3, 2018.
- Nawang Sigit, Kharisma dan Euis Soliha. "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah" *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21. No. 1 Januari, 2017.
- Nawari. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010.
- Nining wahyuningsih, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat" *Al-Amwal*, 10, No. 2, 2018.
- Normasari, Selvy. Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan

- Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6. No. 2, Desember, 2013.
- Noor Kholifah, Umi. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2020.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Nugroho, Sigit. *Dasar-dasar Metode Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Nursaidah, “Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. Cabang Jember.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*:3 No. 2, Desember, 2017.
- Observasi langsung, *Pelayanan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan* (12 April 2021) di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Pamekasan.
- Oktaviani Satriyanti, Evi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya” *Journal of Business and Banking*:2. No 2, November, 2012.
- Purhantara. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Putu Dharma Diyanthini, Ni dan Ni Ketut Seminari. “Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualann dan Kualitas Pelaynan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer”.
- Ramita Sari, Meida. dan Rahayu Lestari. “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan.” *Jurnal Ilmu Manajemen*:1, Januari, 2019.
- Rakhmat Hidayat, Deddy dan Muhammad Riza Firdaus. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah” *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2. No. 3, Oktober, 2014.
- Ratih Permata Sari, Ayu dan Ni Nyoman Kerti Yasa. *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*, Klaten: Penerbit Lakeisha, 2020.
- Risal, Taufiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*:1, 2019.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantittif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.

- Salim dan Haidi. *Penelitian Pendidikan Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Santoso, Fuji. “Analisis Mediasi Prestasi Belajar Pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)” *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5. No. 1, Maret, 2020.
- Sasongko, Felita dan Hartono Subagio. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*:2, 2013.
- Saputra, Falla Ilhami. “Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2. No. 3, September, 2013.
- Suputra, Gusti Alit. “Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh Citra LPD Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Abiantuwung Di Tabanan”, *Warmadewa Management and Business Journal*, 2. No. 2, Agustus, 2020.
- Seran, Sirilius. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- Shartykarini, Shary. Riza Firdaus, dan Rusniati. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4. No. 1, Februari, 2016.
- Setiawan, Firman. *Buku Ajar Lembaga Keuangan Syariah Non Bank*, Pamekasan: Duta Media Publishing, 2017.
- Siagian S, Dergibson. *Metode Statistika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Siyoto, Sandu. dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2018.
- Sudarsono, Heri. *Manajemen Pemasaran*, Jember: CV Pustaka Abadi, 2020.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2019.
- Suratno, Aziz Fathoni, dan Andi Tri Haryano. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang” *Journal Of Management*:2 No. 2, Maret, 2016.
- Suwandi, Andi Sularso, dan Imam Suroso. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo” *JEAM*, XIV, April, 2015.
- Syahrir, dkk. *Aplikasi Metode SEM-PLS*. Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2020.

Tarjo. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019

Tim penyusun Pedoman Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi Revisi,. Pamekasan: STAIN Press, 2015.

Warnadi dan Aris Triyono, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.

Widjoyo Putro, Shandy dan Hatane Samuel. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya” *Jurnal Manajemen Pemasaran*:2. No 1, 2014.

Zain, Irsyadi dan Rahmat Akbar.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Sleman: CV Budi Utama, 2020.