

Daftar Rujukan

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Afnina dan Yulia Hastuti. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol.9, No.1, Januari 2018.
- Agung, Anak Agung Putu. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012.
- Aisyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia, 2015.
- Aji, Rifki Satriyo. “Proses Manajemen Risiko Gadai Emas Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Klampis Bangkalan Madura”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, November 2017.
- Alvoletta, Velariza. *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- Anggraeni, Dita Putri dkk. ”Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.37, No.1, Agustus 2016.
- Arikonto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Ariyanti, Winda dkk. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Niat Beli Masyarakat Secara Online”, *Jurnal Ekonomi Sakti*, Vol.10, No.2, Desember 2021.
- Azizia, Fatima Nur dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2.”, *Jurnal MANOVA*, Vol.4, No.1, 2021.
- Bayhaqi, Mochammad Fazar Sidiq, *Penaksir Emas PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Wawancara Langsung, 11 September 2023.
- Budianto, Risky W, *BPO PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Wawancara Langsung 8 Januari 2024.
- Caroline, Natalia Mengko. “Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.4, Desember 2013.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global-RCI, 2017.
- Efendi, Mohammad Slamet, *Kasir PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Wawancara Langsung, 06 Januari 2024.
- Fallah, Saiful. “Menilai Sebatang Emas” di akses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca->

- [artikel/13924/Menilai-Sebatang-Emas](#) pada tanggal 17 Oktober 2023 pukul 10.06 WIB.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmasyah. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Deepublish, 2009, 210.
- Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung”, *An-Nisbah*, Vol.3, No.1, Oktober 2016.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen sikap dan pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Fuadi, Fatih. *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*. Indramayu: Adanu Abimata, 2020.
- Harahap, Tiara Sulaika Rohimi. “Pengaruh Persepsi Dan Religiusitas Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Gadai Emas Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Iskandar Muda.”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.1, No.1. 2020.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Hery. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Grasindo, 2016.
- Isnain, Rahmawati Moh dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang.”, *Journal of Aswaja and Islamic Economics*, Vol.01, No.02. Desember 2022.
- Izzuddin, Ahmad dkk. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Sate Kelici Mas Asep di Jember”, *jurnal Unmuh Jember*, Vol.6, No.1. 2020.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: KENCANA, 2004.
- Khotimah, Husnul dan Doddi Prastuti. ”Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 2020.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kelle. *Manajemen Pemasaran e*, Ed. Ketiga Belas, Jilid 2. Penerbit: Erlangga, 2012.
- Kusnandi dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Masamba.”, *Jurnal Equilibrium*, 2, No.1, 2012.
- Latri, Damar Setiawan. “Direktur Utama PT Pegadaian” di akses dari <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/460/mantap-tahun-2022-laba-bersih>, pada tanggal 21 November 2023 pukul 13:21 WIB.
- Limakrisna, Nandan dan Togi Parulian Purba, *Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia)*, ed. 3. Jilid 1. Penerbit: Mitra Wacana Media, 2019.
- Lubis, Irsyad. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Medan: USUPress, 2010.

- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. *Manajemen pemasaran jasa*, ed. 2. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Marinda, Siska. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (Ar-Rahn) terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2021.
- Misbahuddin dan Ikbah Hasan, “*Analisis Data Penelitian dengan Statistik: Edisi 2*”. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Moh, Rahmawati Isnain dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pengadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang”, *Journal of Aswaja and Islamic Economics*, Vol.01, No.02, Desember 2022.
- Mubarak, Reza. *Pengantar Ekonometrika ed. Pertama*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- Mursidi, Andi dkk. *Buku Ajar Pengantar Kewirausahaan*. Klaten: Lakeisha, 2020.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nurazizah dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang”, *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.3, No.3, September 2021.
- Observasi, PT. Pegadaian Syariah Palengaan Laok. 8 Januari 2024.
- Pegadaian, diakses dari <http://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan#> pada tanggal 10 Januari 2024 pukul 08:07 WIB.
- Pegadaian, diakses dari <http://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan#> pada tanggal 19 Januari 2024 pukul 10:19 WIB.
- Pegadaian, PT. Syariah. “*Pengertian Gadai Emas Syariah*” di akses dari <https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi> pada tanggal 17 Oktober 2023 pukul 07.02 WIB.
- Pendidikan 2, Dosen. “*Asumsi*” di akses dari <https://www.dosenpendidikan.co.id/asumsi/>, pada tanggal 08 Oktober 2023 pukul 08:26 WIB.
- Permana, Made Virma. “Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan.”, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4, No.2, September 2013.
- Pendidikan, Tim Manajemen. *Bunga Rampai Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Sidoarjo: Zifatama, 2020.
- Rada. “*Teknik Pengumpulan Data*”, di akses dari <https://dosenpintar.com/teknik-pengumpulan-data/>, pada 14 Oktober pukul 21:31 WIB.
- Rafsanjani, Haqiqi. “Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah: Studi Kasus Pada Perum Pegdaian Cabang Kebomas Gresik”, *Jurnal Studi Hukum Islam*, Vol.10, No.1, 2021.

- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Rodoni, Ahmad. *Asuransi & Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Sabiq, Sayid. *Fiqh Sunnah II*. Bandung: PT. Alma'arif, 1987.
- Saputra, Uhar Suhar. *Metode Penelitian*. Bandung: PT. Refrika Adtama, 2012.
- Sari, Lenny Menara. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah.", *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 32, No.1, Desember 2019.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, "Ekonometrika". Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Siregar, Lukman Hakim. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan).", *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, Vol.8, No.2. Januari 2018.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Prenamedia Group, 2013.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 1 ed. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Soematri, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Groub, 2009.
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Sofiani, Nurul dkk. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah (Studi Di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota).", *Jurnal Penelitian Admiistrasi Publik*, Vol.2, No.04. Juli 2022.
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*, ed. 3. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ed. 3. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suharyadi dan Purwanto, "Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern". Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Suhriyah. *Nasabah Produk Gadai Emas PT Pegadaian Syariah Palengaan Laok*, Wawancara Langsung. 30 Oktober 2023.
- Sulistiyowati, Wiwik. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018.

- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif* . Bandung: Alfabeta, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Tria, Ainul Lestari dan Khalid Iskandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN cabang Tegal”, *Journal of Economics and Management*, Vol.2, No.1-9, 2021.
- Triandu, Sigit dan Totok Budi Santoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Tri, Hidayati Tri dkk. *Statistika Dasar Panduan bagi Dosen dan Mahasiswa*. Jawa Tengah : Pena Persada, 2019.
- Widjaja, Andrianto. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk” di akses dari <http://www.labora.ac.id/sjurnal/D-JURNAL-6-MKT-AW.PDF> , pada tanggal 23 Oktober 2023 pukul 13:39 WIB.
- Yuliara, Made. *Regresi Linier Berganda*. Bandung: Universitas Udayana, 2016.