

## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QUR'AN

Kementerian Agama RI. 2015. *Al-Qur'an Edisi Terjemah Menyamping Ash-Shafira'*. Surakarta: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri

### BUKU

AS Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing - Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Booklet Produk Pegadaian,

Brata, Atep Adya. 2002. *Bisnis dan Hukum Perdata Dagas SMK*. Bandung: Pustaka Utama

Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003

Djaka. 2011. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*. Surakarta: Pustaka Mandiri

Djaslim, Saladin. 2004 *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: CV Rajawali

Handoko, T Hani. 2017. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers

Kasmir. 2015. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana

- Komaruddin. 1994. *Kamus Perbankan Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CV. Rajawali
- Koountur, Rony. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: PPM
- Martani dan Lubis. 2007. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2004. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supomo, R. 2018. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Yrama Widya
- Tarantang, Jefry dkk. 2019. *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit K-Media
- Tika, Moh Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa (P3B). 1995. *Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Tim Penyusun KBBI Edisi Kelima. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan Kemendikbud RI

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Wiratna, Sujarweni V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Yusanto, M. Ismail dan M. Karabet Widjajakusuma. 2002. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insan Press

## SKRIPSI DAN JURNAL

- Fadhilah, Jihan Rizky dan Nora Eka Putri. 2021. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*. Vol. 5, No. 4
- Haryati, Feni. 2021. Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Skripsi*. Jambi: UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
- Hestianah, Sudiah, dkk. 2021. Strategi Pelayanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Di Kantor Pegadaian Syariah. *Jurnal El-Idhara*. Vol. 1, No. 2
- Kharisna Dkk. 2021. Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Jasa Pemberian Kredit Gadai Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Praja*, Vol. 7 No. 3
- M.A., Ghufron. 2018. Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang Dan Solusi Bagi Dunia Pendidikan. *Seminar Nasional Dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Mala, Iva Khoiril. 2021. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Syariah Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil*. Vol. 03, No.02

- Mamangkey, Marlin dkk. 2019. Pelayanan Sistem Administrasi Mamunggal Satu Atap Online di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, Vol. 03 No. 02
- Mulkat, Alhadi. Keberhasilan Program Hasanah Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BNI Syariah Cabang Bengkulu. *Skripsi*. Bengkulu: IAIN Bengkulu
- Nasution, Mislah Hayati. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*. Vol. 1, No. 1
- Nurhadi. 2018. Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 No. 2
- Putri, Anggit Maeka. 2021. Efektivitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto. *Skripsi*. Purwokerto: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
- R.R. Tjandrawinata. 2016. Industri 4.0 Revolusi Industri Abad Ini Dan Pengaruhnya Pada Bidang Kesehatan Dan Bioteknologi. *Jurnal Medicinus*, Vol. 01, No. 02
- Swastha, Dharmmesta Bashu. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 14, No.3
- U, Khasanah dan Herina. 2019. Membangun Karakter Siswa Melalui Literasi Digital Dalam Menghadapi Pendidikan Abad 21 (Revolusi Industri 4.0). *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*
- William dan Tiurniari Ourba. 2020. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol. 8, No. 1

## SUMBER ELEKTRONIK

Badan Pusat Statistik. 11 Oktober 2021, Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022. [www.Bps.go.id/publication/2021/10/11ea03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html](http://www.Bps.go.id/publication/2021/10/11ea03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html). Diakses pada 8 Juni 2022 pukul 21.09 WIB

Pegadaian. 25 Desember 2017. Pegadaian Profil Korporasi. [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id). Diakses pada 17 Januari pukul 23.07 WIB

Monica Wareza. 17 November 2017. Perluas Bisnis Pegadaian Siapkan Kucurkan Dana Untuk Fintech, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190930185058-37-103287/perluas-bisnis-pegadaian-siapkan-rp-10-t-buat-suntuk-fintech>, Diakses Pada 9 Maret