

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press. Diakses pada 22 Agustus 2024. <http://repository.unitomo.ac.id/2773/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Soucebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc. <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-DataAnalysis.pdf>
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (T. Surjaman). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Lutfiah, Ed.; 1st ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Riduwan. (2012). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Artikel dalam Jurnal:

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *JLAP: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99. Diakses pada 11 Juli 2024. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Apriliansa, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Sigoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498-504. Diakses pada 11 Juli 2024. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Cahyani. (2023). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Cabang Tegal*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung. Diakses pada 22 Agustus 2024. <https://repository.unissula.ac.id/28622/>
- Dahlan, N., Semmaila, B., & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 159-187. Diakses pada 22 Agustus 2024. <https://doi.org/https://pasca-umi.ac.id/index.php/jms/article/view/420>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18. Diakses pada 22 Agustus 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Fitriyah, A., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(3), 772-784. Diakses pada 11 Juli. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v10i3.695>

- Haryanti, Winarti, & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *Ji@P: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 92–101. Diakses pada 11 Juli 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.8073>
- Juniari, N. K., Prabawati, N. P., & Wismayanti, K. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung. *IJESPG Journal*, 2(1), 132–147. Diakses pada 22 Agustus 2024. <http://ijespgjournal.org>
- Khabibi, M. Maesaroh M. Widowati, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada SAMSAT Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. *Journal of Public Policy And Management Review*, 11(3), 1–15. Diakses 20 November 2024. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i3.34720>
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39. Diakses pada 22 Agustus 2024. <http://jurnal.lptnu-jatim.or.id/index.php/record/view/154>
- Khosiah., Hajrah., & Syafril. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Area Pertambangan Emas di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima. *JISIP*, 1(2), 141–149. Diakses pada 25 September 2024. <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v1i2.219>
- Kusuma, A. C., & Suflani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–8. Diakses pada 19 Agustus 2024. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Laia, E., Hulu, F., Zai, K., & Mendrofa, M. (2024). Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Untuk Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli. *INNOVATIVE: Journal of Science Research*, 4(2), 1967–1975. Diakses pada 5 September 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9647>
- Maduwu, W. (2022). Pelayanan Klinik Gloria Dalam Memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan dan Konseling). *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 1(1), 55–66. Diakses pada 21 Desember 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.57094/faguru.v1i1.501>
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/faguru/article/view/501>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. Diakses pada 22 Agustus 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

- Mi'raji, M. A., Suliawati, & Arfah, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Patumbak Medan Selatan (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23.000 VA). *Buletin Utama Teknik*, 16(1), 1–6. Diakses pada 22 November 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/but.v16i1.3533>
- Mutiarani, R., Amrazi, & Izhar. (2019). Implementasi dan Implikasi Full Day School Pada Pembelajaran Sosiologi di SMAN 10 Pontianak. *JPPK: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(3), 1–8. Diakses pada 23 November 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.26418/jppk.v8i3.32022>
- Muzdalifah, N. A., & Wibawani. (2024). Kualitas Pelayanan Dokumen Perpindahan Penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 4(1), 248–259. Diakses pada 22 November 2024. <https://doi.org/https://doi.org/10.47467/visa.v4i1.1554>
- Pratama, H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Skripsi. Universitas Airlangga. Diakses pada 19 November 2024. <https://repository.unair.ac.id/16094/>
- Pratiwi, A. (2022). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Bermotor di Kantor SATPAS SIM Kepolisian Resor Metro Bekasi Tahun 2021*. Skripsi. Universitas Nasional. <http://repository.unas.ac.id/5424/>
- Rahmawati, S., Kusumawati, R., & Pertiwi, D. D. (2022). Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Kantor PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Gunung Sari Balikpapan. *Jurnal OFFICIA*, 1(2), 64–71. Diakses pada 11 Juli 2024. <https://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/officia/article/view/615>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419. Diakses pada 22 Agustus 2024.
- Salsabila, S., Fadillah, A., & Morita. (2021). Tinjauan Atas Kualitas Pelayanan Produk KCA Pada PT Pegadaian Cabang Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), 187–196. Diakses pada 5 September 2024. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i2.1333>
- Sari, S. P. (2022). *Strategi Pelayanan Prima PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Cabang Lombok Kepada Jamaah Umrah*. Universitas Islam Negeri Mataram. Skripsi. Diakses pada 5 September 2024. <https://etheses.uinmataram.ac.id/4113/>
- Sofiani, N., Soenarjanto, B., & Puspaningtyas, A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah (Studi Di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota). *PRAJA Observer: Jurnal*

Penelitian Administrasi Publik, 2(01), 106–114. Diakses pada 11 Juli 2024.
<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/423>

Sukmawati, Rijal, & Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 37–46. Diakses pada 24 Desember 2024.

<https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/630>
<https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.37-46>

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *EDU Research: Jurnal Penelitian Pendidikan*, 5(3), 110–116. Diakses pada 20 Desember 2024
<https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. Diakses pada 11 Juli 2024.

<https://doi.org/https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). 73–85. Diakses 22 Agustus 2024.

<https://doi.org/https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

Wilinny, Halim, C., Sutarno, Nugroho, N., & Hutabarat, F. (2019). Analisis Komunikasi Di PT. Asuransi Buana Independent Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(1), 1–6. Diakses pada 19 Desember 2024.

<https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/146>

Lain-Lain & Sumber Website:

Pegadaian. (2023). *Laporan Akhir Tahun (Annual Report) Tahun 2023*. Jakarta

<https://www.pegadaian.co.id/kinerja-keuangan/laporan-tahunan>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). <https://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses pada 30 Agustus 2024

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). <https://kbbi.web.id/kualitas>. Diakses pada 30 Agustus 2024.

Pegadaian. (2024). Budaya Perusahaan. Diakses pada 27 Agustus 2024:

<https://www.pegadaian.co.id/profile/budaya-perusahaan>

Pegadaian. (2024). Sejarah Pegadaian. Diakses pada Agustus 24, 2024:

<https://www.pegadaian.co.id/profile/sejarah-pegadaian>