

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Creswell, J.W. (2013). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (Memilih diantara lima pendekatan)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Morissan M., dkk. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- F.L, & Whitney. (1960). *The Elements of Resert*. Osaka: Overseas Book Co.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2015, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2008) *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed)*. *Pearson Education*.
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock & Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Sage Publications.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Pertama)*. CV. Harfa Creative.

- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto & Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosady, Ruslan. 2016. *Etika Kehumasan: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Edisi 13. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016).
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitid dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R.A. (2015). *Manajemen Biaya Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

### **Jurnal**

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Budiyanto, H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Gubug Kabupaten Grobogan. *CiDEA Journal*, 2(2), 20–34. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1268>
- Dora, T., Mananeke, W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Fachtur Rahman, M., Salmia, S., Indriani, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang

- Pandaan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 3(2), 93-100.
- Ferreira, A., Silva, G. M., & Dias, Á. L. (2023). Determinants of continuance intention to use mobile self-scanning applications in retail. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 40(2), 455–477. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2021-0032>
- Hanum, Z., Triastuti, N., Satori, A. A., & Ranita, S. V. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 214–217. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1425>
- Hapsari, R. (2015). Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran. *Khatulistiwa Informatika*, 3(2), 124-123.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Hidayat Wahyu, & Lilis Sulistyani. (2021). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sari Jaya. *Excellent: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.
- Ida Wibowati, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang*.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37-46.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Lestari, E., Nugroho, L., & Sugiarti, D. (2022). Analisa Pelayanan Pegadaian Syariah (Studi Kasus Di Pt. Pegadaian Syariah Cabang Raden Patah, Tangerang. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(3), 1149-1156.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal ilmiah dinamika sosial*, 1(2), 202-224.
- Rahmawati, S., Kusumawati, R., & Pertiwi, D. D. (2022). Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Kantor Pt. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Gunung Sari Balikpapan. *OFFICIA*, 1(2), 64-71.

- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2 (1), 2355-0295.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Setiawan, E., & Dahlan, S. M. (2022). Pengaruh Cintra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Upc Mancasan Yogyakarta. *Jurnal Prima Ekonomika*, 13(2), 18-34.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2020). Strategi Public Relations PT Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *Journal Komunikasi*, 11(2).
- Utami, D. P., Melliani, D., Niman Maolana, F. N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021). Iklim organisasi kelurahan dalam perspektif ekologi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2735-2742.
- Valentina, D., Isna, A., & Gunarto, G. (2024). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pt Pegadaian Unit Pembantu Cabang (Upc) Petanahan (*Studi Tentang Gap Antara Expected Service dan Perceived Performance*). *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi (MIDA)*, 21(1), 275-290.
- Wahyuni, S., & Amaliyah. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. Pegadaian Persero UPC Matali). *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 206–215. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora>
- Wemben Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Pegadaian UPC Tanjung Batu. In *1119 Jurnal EMBA* (Vol. 8).
- Yudhistira, D., Sugito, & Martinus. (2021). Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (e-Journal)*, 10(2).

**Sumber Lain**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

PT Pegadaian (Persero). (2022). Perluasan Ekosistem yang Inklusif dan *Empowering*. Laporan Tahunan Perusahaan. Diakses melalui <https://www.pegadaian.co.id/>, pada 15 November 2024.

PT Pegadaian (Persero), (2023). Tumbuh Lebih Kuat, Raih Lebih Tinggi. Laporan Tahunan Perusahaan. Diakses melalui <https://www.pegadaian.co.id/>, pada 15 November 2024.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

