

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, F., & Aravik, H. (2024). Trust dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan layanan Pegadaian Digital Service. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Basaqi, R. (2022). *Technology acceptance model dalam layanan keuangan digital*. Bandung: Alfabeta.
- Cahayani, N. I., & Suryono, J. (2025). Kualitas pelayanan Kantor Pajak Pratama Sukoharjo terhadap kepuasan wajib pajak. *Media and Empowerment Communication Journal*.
- Catarina. (2025). *Investasi emas dan instrumen keuangan modern*. Jakarta: Gramedia.
- Chandra, R. (2020). Keamanan dalam sistem jaringan informasi. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Chandra, R. (2020). Keamanan jaringan komunikasi: Konsep dan implementasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Thousand Oaks, CA: Sage Publications*.
- Deshanty, D., Akhmad, I., & Ramadhan, R. R. (2024). Pengaruh aplikasi Pegadaian *Digital Service* dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pegadaian Pekanbaru Cabang Kota. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Essardi, A., Putra, D., & Rahmawati, N. (2022). Kualitas layanan dalam bisnis ritel modern: Pengalaman pelanggan sebagai keunggulan kompetitif. *Jurnal Manajemen Ritel dan Pemasaran*.
- Essardi, M., dkk. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis ritel modern. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern*.
- Fachmi, M. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fachruzi, A. S., Naatonis, R. N., & Igon, S. S. (2020). Analisis penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian *Digital Service* dalam memudahkan nasabah bertransaksi. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis indikator kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, A., dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Haryadi, A., & Direksi, B. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kegunaan terhadap penerimaan aplikasi Pegadaian Digital Service. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*.
- Hendriadi, Megawaty, Bazergan, I., Ramlah, & Saeni, N. (2022). Agilitas guru SMA se-Kota Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*.
- Hidayat, L. (2022). Efektivitas layanan Pegadaian *Digital Service* terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*.
- Hidayat, M., & Arwien, R. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sebagai e-service. *SEIKO: Journal of Management*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jogiyanto. (2019). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Juanna, H., & Ismail, A. (2022). Keamanan dan privasi dalam adopsi aplikasi layanan keuangan digital: Studi pada Pegadaian Digital Service. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Kristina, K., & Janrosl, V. S. E. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *eCo-Buss Journal*.
- Mointi, R., dkk. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* di PT Pegadaian Unit Panaikang Makassar. *JURSIMA*.
- Mukuan, D. D. S. (2022). Kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah Pegadaian Digital Service. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*.
- Nugraha, A., dkk. (2022). Koefisien determinasi dalam analisis regresi linier. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Nurhayati, F. (2025). Inovasi produk dan digitalisasi layanan pada Pegadaian Syariah di era ekonomi digital.
- Priyatno, D. (2022). *Olah data sendiri analisis regresi linear dengan SPSS dan analisis regresi data panel dengan EViews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Ramadhani, D. A. S., & Prastiwi, A. (2019). Pengaruh nilai harga, ulasan, kemudahan, keamanan, dan rating terhadap keputusan pembelian secara

online di Shopee. *Journal of Chemical Information and Modeling*.

- Rassiyanti, L., & Pitri, R. (2023). Analisis regresi sederhana dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Riyana, R. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* pada generasi milenial. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Salsabila Putri. (2022). *Pegadaian Digital Service sebagai inovasi layanan keuangan*. Jakarta: Gramedia.
- Sari, D., & Prasetyo, A. (2020). Transformasi digital dalam industry Pegadaian. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*.
- Satriadi, D., Isnaini, & Pratiwi, S. (2021). Analisis strategi promosi dan dampaknya terhadap minat beli konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 512–520.
- Siregar, dkk. (2022). Pemanfaatan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Perbankan*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2023). *Teknik penentuan sampel penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Tersiana, A. (2018). *Metode observasi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wiratna Sujarweni, V. (2021). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.