

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Albushairi, Siti Aliyati, Nuril Huda, dan Ahmad Rifani. *Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi Pada Riset Pemasaran*. Ed. 1, cet. 1. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Khottler, Phillip. *Manajemen Pemasaran Terjemahan Warnadi & Triyono*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan cv. Budi Utama), 2019.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. California: Sage Publications, 2014.
- Nur, S., dan S. Lestari. *Lembaga Keuangan Syariah Non Bank*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2021.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Robbins, S P, and T A Judge. “Organizational Behavior (19th Global Edition). Pearson Education,” 2024, 117–33.
- Sugiono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2017. <http://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=13102>.

102

- Wardhana, Aditya. *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. Edited by Mahir Pradana. Vol. 2. Eureka Media Aksara, 2024.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G Morris, Gordon B Davis, and Fred D Davis. “Quarterly.” *Mis Quarterly Reaserch Article* 27, no. 3 (2019): 425–78.

JURNAL

- Amelia, Reka, Havis Aravik, and Fadilla. “Analisis Penggunaan Aplikasi

¹⁰² Faisal, *LEMBAGA KEUANGAN SYARI’AH NON BANK*.

- Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)* 2, no. 3 (2024): 667–80.
- Amri, Yayuk Yuliana, and M. Guffar Harahap. “Pengaruh Word of Mounth Dan Product Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Keju Kesu Garu II Medan.” *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)* 3, no. 1 (2022): 234–41. <https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1576>.
- Ananda Hulwatun Nisa, Hidayatul Hasna, and Linda Yarni. “Persepsi.” *Koloni* 2, no. 4 (2023): 213–26.
- Ariningsih, Endah Pri, Wijayanti Wijayanti, and Mahendra Galih Prasaja. “Intention to Use E-Wallet Dilihat Dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Dan Trust.” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 11, no. 2 (2022): 227. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.916>.
- Assegaf, Muhammad Qusshay, Nurhaeda Z, and Nurkhalik Wahdani Al Asbara. “Pengaruh Pelayanan Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pegadaian Syariah Cabang Hasanuddin Kabupaten Gowa” 3, no. 1 (2025): 76–88.
- Aurellia, Evania Indri, and Danny Wibowo. “Analisis Efektivitas Digital Service Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha Pt . Pegadaian (PERSERO) Cabang Sepanjang.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 2, no. 1 (2024): 1–12.
- Bungatang, B., Edy Jumady, Firman Ali, and Ramlan Natsir. “Strategic Marketing Management: Unveiling Consumer Psychology through Qualitative Analysis and Literature Review.” *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business* 4, no. 2 (2024): 112–23. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v4i2.482>.
- Cristobal, Eduard, Carlos Flavia’n, and Miguel Guinali’u. “Perceived E-Service Quality (PeSQ): Measurement Validation and Effects on Consumer Satisfaction and Web Site Loyalty.” *Managing Service Quality* 17, no. 3 (2007): 317–40. <https://doi.org/10.1108/09604520710744326>.

- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technolog" 13, no. 3 (2014): 319–40.
- Fachruzi, Andi Syahril, Remerta N. Naatonis, and Skolastika S. Igon. "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Servis Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun)." *Hoaq: Jurnal Teknologi Informasi* 12, no. 2 (2021): 1–11.
- Findiani, Firnanda, Nurul Fadilah, Fira Juni A, and Fitri Nur Latifah. "Pegadaian Syariah Di Tengah Digitalisasi: Peluang Dan Tantangan." *WELFARE : Journal of Islamic Economics and Finance* 4, no. 1 (2025): 15–26.
- Gani, Ahmad Abdul. "Penerapan Prinsip Ekonomi Syariah Dalam Industri Keuangan Global: Sebuah Kajian Literatur." *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah (AKSY)*, 2022, 203–14.
- Hariyati, Feni, Fathuddin Abdi, and Mellya Embun Baining. "Effectiveness of the PSDS Application (Pegadaian Syariah Digital Service) in Increasing the Number of Customers." *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* Vol. 5, no. 1 (2020): 61–69. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb%0AEfektifitas>.
- Haryadi, Wahyu, and Yohanes Direksi. "Persepsi Nasabah Dalam Intensi Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Minat Transaksi." *Jurnal Reset Dan Kajian Manajemen* 3, no. 1 (2023): 54–65.
- Ilahi, Andi Alfianto Anugerah, Pandi Putra, and Haidir. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pinrang" 6, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.47354/mjo.v5i1>.
- Ningrum, Ratih Puspita, Meilana Widyaningsih, Studi Perbankan Syariah, Kabupaten Sukoharjo, Program Studi, Perbankan Syariah, and Kabupaten Sukoharjo. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai (Rahn) Di Pegadaian Syariah Cps Solo Baru." *Jurnal Syarikah*, 2023, 186–96.
- Nurhayati, Fitroh, Lovi Yandi, Najwa Syifa Quthunnadaa Sausan, and Anas Malik. "Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di

- Era Ekonomi Digital.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 5 (2025): 175–86.
- Putra, Hafiza, and Julina. “Pengaruh Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (Psds) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi” 1, No. 2 (2025): 1001–13.
- Ratnasari, Dhewi, Adijati Utaminingsih, And Dc. Kuswardani. “The Influence Of Customer Experience On Intention To Reuse Qris With Perceived Ease Of Use And Perceived Usefulness As Intervening Variables.” *Dinasti International Journal Of Digital Busunes And Management (Dijdbm)* 5, No. 4 (2024): 795–804.
- Safitri, Nurya. “Analisa Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Servise Pada Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekan Baru.” *Al-Amwal* 12, no. 02 (2023): 306–312.
- Susanto, Aries, Younghoon Chang, and Youngwook Ha. “Determinants of Continuance Intention to Use the Smartphone Banking Services: An Extension to the Expectation-Confirmation Model.” *Industrial Management and Data Systems* 116, no. 3 (2016): 508–25. <https://doi.org/10.1108/IMDS-05-2015-0195>.
- Susilawati, Anggi, M Achyar Ibrahim, and Andi Kusumawati. “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Rahn” 15, no. 2 (2022): 85–92.
- Sutanto, Fincent, and Keni. “Pengaruh Service Quality, Service Convenience, Dan Perceived Price And Fairness Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi.” *Urnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 5, No. 2 (2020): 129–34.
- Suteja, Komang Bharata, and Made Putri Ariasih. “Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking BCA.” *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 7, no. 1 (2025): 344–50.
- Sugiyanto, Qais Taquiuddin, and Taufiqur Rahman. “Digitalisasi Layanan Pegadaian: Analisis Sistematis Literatur Tentang Inovasi Dan Transformasi.” *Al-Tsaman* 7, no. 2 (2025): 78. <https://doi.org/10.62097/al->

[tsaman.v4i01.2332](https://doi.org/10.55606/jurimea.v5i2.936).

Tari Nopita Pratiwi, Chuzaimah Batubara, and Sri Ramadhani. “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Digital Pegadaian Syariah Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Pt. Pegadaian Syariah Cps Arief Rahman Hakim.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi* 5, no. 2 (2025): 158–72. <https://doi.org/10.55606/jurimea.v5i2.936>.

Taufik, Muhammad, Valentino Aris, Andi Ruslan, Farida Islamiah, and Andi Balqis Mutiara Asizah. “Analisis Kualitas Layanan Digital Pada Sektor Perbankan Digital.” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 1 (2025): 360–67. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.417>.

Utami, Amelia Putri, and Suyono Suyono. “Optimization of E-Service Quality and Market Orientation on Customer Satisfaction of Fashion Products in E-Commerce.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 12, no. 6 (2024): 2739–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i6.3017>.

SKRIPSI

Agustyan, Dennis. “Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Laporan Maladministrasi Oleh Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Daerah Istimewa Yogyakarta.” Universitas Islam Negeri sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

NOVIKA, YOLI. “Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu).” Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, 2021.

Pandapotan, Hotman. “Analisis Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Ditinjau Dari Technology Acceptance Model Di Pegadaian Syariah Alaman Bolak.” *Ekonomi Syariah*. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023.

Rambe, Mei Rahayu. “Pengetahuan Dan Persepsi Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Syariah

Cabang Alaman Bolak Padangsidempuan).” -. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2020.

WEBSITE

Bahasa, Badan Pengembangan dan Pembinaan. “Nasabah_ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, 2026.

WAWANCARA

AM, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

AR, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

DL, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

FR, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

HK, Bapak. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

KR, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

MH, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

NA, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

SI, Bapak. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

SR, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

ST, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

SW, Bapak. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.

UH, Ibu. “Wawancara Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PSDS,” 2026.