

DAFTAR PUSTAKA

- Imelda, S. (2020). Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*, 47-53.
- Lucyantoro, B. I., & Rachmansyah, M. R. (2022). Penerapan Strategi Digital Marketing, Teori Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di MyBCA Ciputra World Surabaya). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 38-57.
- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Vudicious Journal Of Management*, 199-209.
- Rahmawati, A. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller (Studi Kasus Pegadaian Tanjung Karung). *IAIN Metro*, 1-90.
- Satria, C., Nofiansyah, D., & Mandela, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR SUMSEL Palembang. *Khozana : Journal Of Islamic Economic and Banking*, 1-13.
- Sondakh, C. (2020). Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukartaatmadja, I., & Rifqy, N. D. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Kualitas Jasa Cetak Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Percetakan IPB). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* , 147-232.
- Umar, H. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andriani, D., & Setiawan, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 45–60.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hery. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Grasindo.
- Hidayat, R. (2019). Analisis sistem antrian dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 12–25.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>
- Pegadaian Syariah. (2024). *Profil Perusahaan dan Layanan*. Diakses dari <https://www.pegadaian.co.id>
- Pratama, A. (2021). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 101–110.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati, N. (2020). Loyalitas nasabah ditinjau dari kualitas pelayanan dan kepuasan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 4(2), 89–102.
- Rivai, V. (2018). *Islamic Banking and Finance*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sari, D. P. (2018). Analisis sistem antrian pada pelayanan teller bank. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 33–40.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. Pearson Education.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan dan Keuangan Syariah Indonesia*. Jakarta: OJK.

Rahmawati. (2020). *Manajemen Pelayanan pada Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Deepublish.

Rokhilawati, & Ni'mah. (2020). Pelayanan Pegadaian Syariah dalam Perspektif Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah*.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. (2021). *Studi Kelayakan Bisnis dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Baetisalamah, N. A., & Rohmah, U. A. (2025). *Kualitas Sistem Pelayanan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto Selatan*. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi*. Diakses dari [Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi](https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jrme/article/view/4151?utm_source=chatgpt.com)

Hermawan, Ariyani, P., & Rais, H. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Diakses dari [Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah](https://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/view/1461?utm_source=chatgpt.com)

Latifah, A. F., & Asy'ari, M. B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Multy Payment Online (MPO) terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan*. *Jurnal Manajemen Strategi dan Bisnis*. Diakses dari [Jurnal Manajemen Strategi dan Bisnis](https://ejournal.uinmadura.ac.id/index.php/jmsb/article/view/4630?utm_source=chatgpt.com)

Nasution, M. F. M., Aslami, N., & Kusmilawaty. (2025). *Digital Innovation Strategy to Foster Customer Satisfaction Growth at Pegadaian Syariah*. Indonesian Journal of Innovation and Strategic Management. Diakses dari [Indonesian Journal of Innovation and Strategic

Management](https://ijins.umsida.ac.id/index.php/ijins/article/view/1592?utm_source=chatgpt.com)

Nurazizah, & Wulandari, D. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang*. CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen. Diakses dari [CIVITAS Jurnal Studi Manajemen](https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/civitas/article/view/431?utm_source=chatgpt.com)

Radja, E. M., dkk. (2022). *Analisis Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah: Bukti Empiris dari Shopping Center Manado*. KUNUZ: Journal of Islamic Banking and Finance. Diakses dari [KUNUZ Journal of Islamic Banking and Finance](https://ejournal.iain-manado.ac.id/index.php/kunuz/article/view/185?utm_source=chatgpt.com)

Siregar, N. A. R., & Nasution, M. I. P. (2023). *Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Ekonomi. Diakses dari [Jurnal Manajemen Bisnis dan Ekonomi](https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JMBE/article/view/1093?utm_source=chatgpt.com)

Syahputra, S., dkk. (2025). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Layanan Pegadaian Syariah terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ekonomi Syariah dan Perbankan. Diakses dari [Jurnal Ekonomi Syariah dan Perbankan](https://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/view/2604?utm_source=chatgpt.com)

Ubaidillah, Z. (2018). *Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas*. Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah. Diakses dari [Syarikat Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah](https://journal.uir.ac.id/index.php/syarikat/article/view/2618?utm_source=chatgpt.com)

Zahra, N., Nasution, M. I. P., & Nasution, M. L. I. (2023). *Pengaruh Sistem Antrian, Optimalisasi Layanan Teller dan Banking Hall terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam*. Jurnal Manajemen dan Studi Islam. Diakses dari [Jurnal Manajemen dan Studi Islam](https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JUMSI/article/view/4118?utm_source=chatgpt.com)

UINSSC