

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amna Kurniawati (2022) Peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Pegadaian (persero) UPC Teluk Kuantan dalam meningkatkan Jumlah Nasabah produk Amanah
- Asyifah Fauzah Delfira (2024) Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Pegadaian
- Anggraini, D. S., & Wahyuni, E. T. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 8, No. 2
- Dian Nabila Julianti (2023) Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Jurnal Manajemen dan Bisnis,
- Helda Amelia (2024) Analisis penerapan layanan Aplikasi pegadaian digital service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru). Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi.
- Kurniawan, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi pada Aplikasi Digital*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th Edition). Pearson.
- Ning Karnawijaya dan Siti Rokhaniyah (2022) *Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Segmen Bisnis Syariah*. Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, Volume 4, Nomor 3, tahun 2022, pada halaman 708–725
- Pasolong, Harbani. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati, N., Sari, D. P., & Nugroho, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna: Studi pada Aplikasi Keuangan. Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen Bisnis.
- Richard, M., & Steers, R. M. (2019). *Organizational Behavior*.
- Rofiah. (2023). *Metodologi penelitian: Pendekatan praktis untuk skripsi dan tesis*. Yogyakarta: Deepublish.

- Shah, S. K., & Corley, K. G. (2020). *Building better qualitative management theory: A practical guide*. *Academy of Management Perspectives*, 34(3), 293–308
- Sari, M. A., & Nugroho, R. A. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Menggunakan Metode TAM*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, Vol. 9, No. 3.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, H., et al. (2020). *Transformasi Digital pada Lembaga Keuangan Non-Bank: Studi Kasus pada Pegadaian*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Sulistiowati, D. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tari Oktavia (2023) *Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru*
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher.