

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, W. U., Salim, F., & Sofyan, M. (2019, October 1). The Influence of Service Quality and Price on the Interest of Commuterline KRL Passengers. *Ilomata International Journal of Management*, 1(12715-8971).
- Amron. (2018). Buying Decision in The Customer of Automatic Motorcycle in Yogyakarta. *Marketing Management*.
- Andriyawan, D. (2021). *Ini Proyeksi Pertumbuhan Ekonomi Kota Bandung Kuartal IV/2021*. Retrieved from bandung.bisnis.com:
<https://bandung.bisnis.com/read/20210916/550/1443204/ini-proyeksi-pertumbuhan-ekonomi-kota-bandung-kuartal-iv2021>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Pemasaran Kompetitif*, 1.
- Ariyanto, A. (2019). The Influence Of Price and Service Quality On Customer Satisfaction at PT Sarana Estate. *Administrate*, 6(2407-1765).
- Case, K., & Fair, R. (2012). *Principles of Economics*. United States of America: Person Education.
- Daftar Perusahaan Pergadaian Berizin Dan/Atau Terdaftar Di OJK Per Agustus 2019*. (2019). Retrieved from Sikapiuangmu OJK:
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10523>
- Daftar Perusahaan Pergadaian Berizin Dan/Atau Terdaftar Di OJK Per Juli 2020*. (2020). Retrieved from Sikapiuangmu OJK:
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20568>
- Daftar Perusahaan Pergadaian Berizin Dan/Atau Terdaftar Di OJK Per Juni 2021*. (2021). Retrieved from Sikapiuangmu OJK:
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40715>
- Delima, A., Ashary, H. M., & Usman, O. (2019). Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop). *Economics*.
- Erika, D. (2019). Pengaruh Tingkat Suku Bunga dan Pelayanan Nasabah Terhadap Penyaluran Kredit KPR Pada PT. Bank SUMUT Medan.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fauzia, M. (2020). *BPS: 29,12 Juta Penduduk Usia Kerja di RI Terdampak Pandemi*. Retrieved from Money Kompas:

<https://money.kompas.com/read/2020/11/05/180800426/bps--29-12-juta-penduduk-usia-kerja-di-ri-terdampak-pandemi>

- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fitriani, A. (2019). Pengaruh Tingkat Margin dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung .
- Ginting, E., Nababan, R., Sambiring, E., & Mirza, D. F. (2019, Juni). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Gadaai Konvensional di PT. Pegadaian (PT.Pegadaian KANWIL I Medan). *Ilmiah Socio Secretum*, 9.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huda, B., Sukidin, & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Pendidikan Ekonomi*, 13(19079990).
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lukihardianti, A. (2021). *Ridwan Kamil Sebut Pendapatan Jabar 2021 Diproyeksikan Turun*. Retrieved from republika.co.id: <https://republika.co.id/berita/r03k5t327/ridwan-kamil-sebut-pendapatan-jabar-2021-diproyeksikan-turun>
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Marlius, D. (2017). *Harga dan Bauran Pemasaran*. Padang: PT. Intercom.
- Metarini, R. R. (2020). Effect Of Service Quality and Price On Customer Satisfaction at Kartika Candra in Jakarta. *Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(2086-6364).
- Musfar, T. F. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Kota Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nurkhasanah, E. (2018). Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Samudra Ekonomika*, 2.
- OJK. (2016). *POJK NOMOR 31/POJK.05/2016*. Retrieved from ojk.go.id.
- OJK. (2021). *Daftar Perusahaan Pegadaian Berizin Dan/Atau Tedaftar DI OJK*. Retrieved from sikapiuangmu.ojk.go.id.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Cv.Pustaka Satria.
- Rahardyan, A. (2020, September 14). *Kinerja Pegadaian Tumbuh Positif fi Periode Pandemi, Ini Penopangnya*. Retrieved from bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20200914/89/1291540/kinerja-pegadaian-tumbuh-positif-di-periode-pandemi-ini-penopangnya>
- Rizal, A. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama.
- Rekohadi, D. (2013). *Logo Baru Pegadaian Cerminkan Ragam Bisnisnya*. Retrieved from tribunnews: <https://surabaya.tribunnews.com/2013/04/01/logo-baru-pegadaian-cerminkan-ragam-bisnisnya>
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*. Bogor: Mitra Wacan Media.
- Samidi, S. (2021). The Influence Of Service Quality and Price On Customer Satisfaction : Case of PT. Lion Mentari Airlines. *IPMI*, 5(2622-4585).
- Sari, I. N. (2021). *Jumlah Nasabah Naik, Laba Pegadaian Semester I Malah Turun 15%*. Retrieved from katadata.co.id: <https://katadata.co.id/intannirmala/finansial/61123b91cedc1/jumlah-nasabah-naik-laba-pegadaian-semester-i-malah-turun-15>
- Sedjati, R. S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Setiya, D. (2021). *Bisnis Gadai Makin Ramai Peminat*. Retrieved from bisnisindonesia.id: <https://bisnisindonesia.id/article/bisnis-gadai-makin-ramai-peminat>
- Sianipar, G. J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Cita Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada pelanggan GrabBike Di Kota Medan). *Manajemen dan Bisnis*, 19(1412-0593).
- Sindo . (2012, April 30). *Logo Baru Pegadaian Ditenggat Selesai Semster II*. Retrieved from economy okezone:

<https://economy.okezone.com/read/2012/04/30/452/620827/logo-baru-pegadaian-ditenggat-selesai-semester-ii>

- Sufiati, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh).
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* . Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Vol. 2). Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, S. (2017). *Teori Pengantar Makro Ekonomi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sunariyah. (2011). *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: CAPS.
- Tajuddin, M. C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menabung (Studi Pada BMT UGT Sidogiri Blitar).
- Tjiptono , F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Uma, S., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis : Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Valerina, G. (2021). *Koin Works*. Retrieved from <https://koinworks.com/blog/tren-fintech-terbaru/>
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Widjojo , H., Widjaja, S., Poniman, R., Handoko, R., Wibowo, A. I., Hartono, Y., & Sari, F. M. (2018). *Sari-Sari Pemasaran & Aplikasinya di Dunia Bisnis*. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing.
- Widodo. (2017). *Metodologi penelitian: populer dan praktis* (Vol. 1). Jakarta: Rajawali Pers.