

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Adrianto and T. Rohana, “Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan pada PT. Telkomsel,” *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, vol. 4, no. 2, pp. 561–566, Dec. 2022, doi: 10.47065/ekuitas.v4i2.2580.
- [2] E. Septia Wati and M. Iqbal Fasa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*, 2023, [Online]. Available: www.scholar.google.com
- [3] T. Ismawanto, H. Finanto, M. Jurusan Bisnis, P. Negeri Balikpapan, and J. Bisnis, “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Penajam,” 2024.
- [4] N. U. R. Eunike Oxana Federova Manik, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan,” *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION*, 2023.
- [5] E. D. Fitriyatuddiyanah, “Penerapan Metode ServQual Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Balai Desa Dukunanyar,” *Serambi Engineering*, vol. VII, 2022.
- [6] H. Amelia *et al.*, “Analisis Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Kemudahan Bertransaksi (Studi Kasus pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kampung Baru),” 2024.
- [7] B. Romadhoni and C. Ihsan Burhanuddin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang UPC Baraka, Kabupaten Enrekang,” 2026.

- [8] M. Yuliana, B. Sagala, C. M. Sianturi, and K. Sinaga, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan,” *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, Mar. 2025.
- [9] Siti Syafaat and Agus Sumitra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Cikampek,” *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, vol. 4, no. 1, pp. 01–10, Apr. 2025, doi: 10.56910/jumbiwira.v4i1.1970.
- [10] A. Achmad Hendharsetiawan, M. Khaerudin, D. Setiadi, and T. Sumitra, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual,” *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, 2025.
- [11] D. Pangestu, “Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile,” *JURNAL MUAMALAT INDONESIA - JMI*, vol. 2, no. 2, Oct. 2022, doi: 10.26418/jmi.v2i2.58961.
- [12] U. F. Tanamal, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, vol. 5, no. 2, Feb. 2025, doi: 10.52436/1.jpti.664.
- [13] D. Solihin and Kurniawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan,” *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, vol. 2, no. 2, pp. 129–141, Oct. 2024, doi: 10.62421/jibema.v2i2.79.
- [14] D. Wahyudi, I. Pratiwi, and T. Tamalika, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment di CV.

- Sartika Palembang,” 2023. [Online]. Available: <http://jietri.univ-tridianti.ac.id>
- [15] G. Program, S. Pendiidkan, A. Perkantoran, F. Ekonomika, D. Bisnis, and J. Nugraha, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa,” 2022.
 - [16] A. P. Safira *et al.*, “Analisa Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual,” *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 6, pp. 320–329, Nov. 2023, doi: 10.47065/tin.v4i6.4612.
 - [17] F. Nur Azizia Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, H. Shiddiqi Akbar, M. Dzikri, T. Rohman, and Y. Alfalah Rilando Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Area Surabaya 2,” *Jurnal MANOVA*, vol. IV, 2021.
 - [18] R. M. Nurissyarifah, “Pengaruh Sinergi Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Persepsi Keadilan terhadap Kepercayaan Pelanggan Pegadaian Syariah,” *LP2M AI Al-Khairat Pamekasan*, 2024.
 - [19] H. Harizahayu, K. Hermanto, and R. Ratna Yuniarti, “Analisis Viral Marketing Pada Online Customer Terhadap Minat Pembelian Melalui Tiktok Shop Dengan Regresi Linier Sederhana,” *Jurnal Sains Matematika dan Statistika*, vol. 9, no. 2, p. 31, Jul. 2023, doi: 10.24014/jsms.v9i2.20652.
 - [20] N. Sholikha and N. Nafiiyah, “Implementasi Regresi Linear Sederhana dalam Memprediksi Penjualan Susu Cimory Berdasarkan Data Historis,” *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 3, pp. 511–522, Oct. 2025, doi: 10.51903/j62ypt43.
 - [21] F. Rizki, E. Irawan, and M. Safii, “PENERAPAN METODE REGRESI LINEAR SEDERHANA DALAM MEMPREDIKSI TANDAN BUAH SEGAR MASUK DI PKS DOLOK ILIR,” *Jurnal*

- Manajemen Informatika Jayakarta*, vol. 4, no. 1, p. 28, Feb. 2024, doi: 10.52362/jmijayakarta.v4i1.1301.
- [22] S. Wahyuni Saraswati Mokodompit, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. Pegadaian Persero UPC Matali),” *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia (JRABI)*, 2025, doi: 10.37817/ikraith-humaniora.
- [23] Z. Hanum, N. Triastuti, A. A. Satori, and S. V. Ranita, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan,” *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, pp. 214–217, 2023, doi: 10.55338/saintek.v5i1.1425.
- [24] D. Riskah Anggraini, R. Johnly Pio, P. Studi Ilmu Administrasi Bisnis, and J. Ilmu Administrasi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Manado Utara,” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 16, no. 2, 2026.
- [25] F. Zai and A. Karim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Customer melalui Nilai Gadai Emas pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pasar Merah Medan,” 2025.
- [26] C. Adrian and D. Wahyudi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Rawamangun,” *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 2024.
- [27] Allice Mandagi Jhonny F kalangi Olivia Walangitan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Malalayang Dua,” 2022.
- [28] A. Ryanto, R. Suriansha, H. Hermansyah, W. Hamarto, S. D. Rosida, and D. Rossanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Servqual: Studi Empiris Pada Galeri 24 Pegadaian,” *Journal of Economics and Business UBS*, vol. 15, no. 2, 2026.

- [29] U. Sekaran and R. Bougie, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 7th ed. Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons, 2016.
- [30] S. Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, 2nd ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- [31] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, 10th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [32] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [34] A. M. Alharbi, A. A. Alshammari, and H. A. Naqvi, "The Gap Between the Perceptions and Expectations of Quality of Services Delivered to the Participants at the Scientific Conferences Using the University of Hafr Al Batin as a Model," *Front. Psychol.*, vol. 13, 2022.
- [35] R. R. de Souza, M. Toebe, A. C. Mello, and K. C. Bittencourt, "Sample size and Shapiro-Wilk test: An analysis for soybean grain yield," *European Journal of Agronomy*, vol. 142, 2023.
- [36] S. Midway and J. W. White, "Testing for normality in regression models: mistakes abound (but may not matter)," *R. Soc. Open Sci.*, vol. 12, no. 4, p. 126666, 2025.
- [37] H. H. Tali and C. Çelti, "An Approach Towards the Least-Squares Method for Simple Linear Regression," *Advances in Artificial Intelligence Research*, vol. 2, no. 2, pp. 38–44, 2022.

- [38] N. Roustaei, “Application and Interpretation of Linear-Regression Analysis,” *Medical Hypothesis, Discovery & Innovation in Ophthalmology*, vol. 13, no. 3, pp. 151–159, 2024.