

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Basuki, B. T. (2024, Desember 9). Nah, ini dia makna logo Pegadaian. *Kompasiana*. <https://www.kompasiana.com/basabasuki1886/67567a95ed641525401aa912/nah-ini-dia-makna-logo-pegadaian>
- Frimayasa, A. (2017). Konsep dasar dan strategi pelayanan prima (service excellent) pada Indosat Ooredoo. *Cakrawala – Jurnal Humaniora*, 17(1).
- Ilmi Amalia, E. N., Zakiyah, A., & Basuki, D. (2022). Deskripsi pelayanan prima (service excellence) perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di ruang Teratai RSUD Anwar Medika Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat).
- Kaihatu, T. S., Achmad, D., & Agoes, T. L. I. (2015). *Manajemen komplain*. Yogyakarta: Andi.
- Kartini, P. P. (2023, Agustus 25). Mengenal Pegadaian, fungsi, dan jenis produknya. Diambil kembali dari *tempo.co*.
- Kumparan. (2023, Mei 30). *Mengenal tujuan Pegadaian dan manfaatnya*. Kumparan. <https://kumparan.com/berita-bisnis/mengenal-tujuan-pegadaian-dan-manfaatnya-20Uxm7quiKN/1>
- Laurena, D. J. (2015). *Analisis pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya: Studi deskriptif tentang analisis pelayanan prima dengan konsep A6 Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability pada perpustakaan* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. S. (2022). Pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, UNSIQ, 51.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: Theoretical review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17.
- Pegadaian. *Budaya perusahaan*. Diakses 9 Juni 2025, dari <https://www.pegadaian.co.id/profile/budaya-perusahaan>
- Pegadaian. *Visi dan misi*. Diakses 9 Juni 2025, dari <https://www.pegadaian.co.id/profile/visi-misi>

- Permatasari, D. (2022, Mei 01). Apa itu pelayanan prima? *Direktorat Jenderal Kekayaan Negara*. Diambil kembali dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Pujiati, V., & Salma, M. F. (2022). *Manajemen pelayanan perspektif etika bisnis syariah: Studi KSPPS Melati Wonosobo*.
- Sulistiowati. (2022). UNESA: Prinsip pelayanan prima. Diambil kembali dari <https://sites.google.com/mhs.unesa.ac.id/materiteknikdasarlayananprima/materi/konsep-dasar-layanan-prima/prinsip-pelayanan-prima>
- Suwaibah, S., & Seftarita, C. (2021). Analisis pengaruh variabel makroekonomi terhadap indeks harga saham gabungan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 6(3), 205–214.
- Syah, D. O., Lupiyoadi, R., & Tjiptadi, A. P. (2016). Factors affecting the use of e-commerce in creative industries: Empirical evidences from SMEs in Jabodetabek-Indonesia. *Islamic University of Indonesia*.

