

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Laraspat. (2021). Pacu Inovasi Digital, Dirut Pegadaian Raih Indonesia Best CEO 2020. *DetikNews.Com*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-5407745/pacu-inovasi-digital-dirut-pegadaian-raih-indonesia-best-ceo2020>
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167–179.
- Arshad, A. M., & Su, Q. (2015). Role of total quality management in service innovations: An empirical study of Pakistan’s financial services firms. *Journal of Applied Business Research*, 31(3), 891–910. <https://doi.org/10.19030/jabr.v31i3.9225>
- Asmoro, D. R., & Maftukhah, I. (2017). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MERK DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RS KELUARGA SEHAT DI KAB PATI. 1.*
- Astri Rumondang. (2020). *Pemasaran Digital dan Perilaku Konsumen*. medan: yayasan kita menulis.
- Balilatfo. (2019). *Inovasi pemasaran produk unggulan berbasis ekonomi digital*. Jakarta: Kementerian Desa PDT dan Transmigrasi.
- Branca, S., Komang, L., Dewi, C., & Soares, C. (2020). *The Effect Of Innovation Product , Service Quality To Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Banco Nacional De Comercio Timor-Leste / BNCTL Dili*. 2(2), 149–168.
- Curatman, A., Suroyo, A., & Suliayato. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. yogyakarta: Deepublish.
- Dewi Sanjaya, I., & Martono, S. (2012). *PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING salon my dream*. 1(2), 120–128.
- Dhewanto, W. (2015). *Manajmen Inovasi untuk Usaha Kecil dan Mikro*. Bandung: Alfabeta.

- Dhewanto, W., Hendrati Dwi Mulyaningsih, Anggraeni Permatasari, G. A., & Ameka, I. (2014). *Manajemen Inovasi, Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono, P. D. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian*. ANDI.
- Fatihudin, D., & Anang, F. (2019). *Pemasaran jasa (Strategi, Mengukur kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Group Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ferdinand, A. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrika Sari. (2020). Pegadaian luncurkan tiga fitur produk baru. *KONTAN.CO.ID*. Retrieved from <https://keuangan.kontan.co.id/news/pegadaian-luncurkan-tiga-fitur-produk-baru>
- Firdaus, S. A. (2018). Peran Inovasi Produk Dan Layanan Dalam Meningkatkan Daya Tarik Nasabah Menabung Di Bmt Mu' Allimin. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2), 419–435. <https://doi.org/10.30997/jsei.v3i2.807>
- Firmansyah, M. A. (2018). *PERILAKU KONSUMEN (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Freddy Rangkuti. (2011). *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS), Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R., & Ebert, R. (2006). *Bisnis Terjemahan Sitiwardani*. Surabaya: Erlangga.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal*

Manajemen Kewirausahaan, 16(1), 33.
<https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik, Cetakan 1*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati, A. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Surabaya: cipta publishing.
- Hurriyati, D. R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia* (1st ed.; F. A. Rahmayani, ed.). Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jusuf, D. I. (2021). *Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online*. Yogyakarta: ANDI.
- Khadka, K., Maharjan, S., Städtjänster, C. T., & Trivsel, (. (2017). *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. 2(5), 135–142.
- Khatimah, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Christiana Okky Augusta Lovenia*, XIII(September), i–36.
- Khilmi, M. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Lion Air Di Surabaya*.
- Konsumen, K., Rumah, P., Buah, S., & Kudus, H. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4), 341–347.
<https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8887>
- Kotler Philip, & Keller K. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition*. In England: Pearson Education Limited.
- Krisnawati, E. (2021, February 25). “Apa Itu Pegadaian? Berikut Tugas dan Jenisnya.” *Tirto.Id*. Retrieved from <https://tirto.id/apa-itu-pegadaian-berikut-tugas-dan-jenisnya-gagx>
- Lovelock, Christopher Jochen Wirtz, D. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia*,

Teknologi, Strategi (1st ed.). Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2014). *Managemen Pemasaran, Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: salemba empat.

Montolalu, F. S., Mananeke, L., & Oroh, S. G. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cabang Manado Timur. *Jurnal Lppm Bidang Ekosobudkum*, 2(1), 120–135. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosobudkum/article/view/9304>

Mu'ah, D. H. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit* (1st ed.). Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Muchson, M. (2017). *Statistik Deskriptif*. Jakarta: Gue pedia.

Mulyaningsih, L., & Suasana, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 252130.

Muslich Anshori, S. I. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Edisi 1*. Surabaya: Airlangga University Press.

Muslichati, E. Z. (2015). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANANTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT BUAH HATI DI KABUPATEN KUDUS*.

Nainggolan, N. T. (2020). *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. medan: yayasan kita menulis.

Nursyamsi, M. (2021, February 8). Pegadaian Beberkan Kinerja Perusahaan Selama Pandemi. *REPUBLIKA.CO.ID*. Retrieved from <https://www.republika.co.id/berita/qo74zn370/pegadaian-beberkan-kinerja-perusahaan-selama-pandemi>

Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa)*. 2(2), 17–27.

Pawestriningtyas, N. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(2), 39–46.

Pratama, C. D. (2020, November 16). *Pegadaian: Definisi dan Kegiatan Usahanya*. Retrieved from

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/16/125209669/pegadaian-definisi-dan-kegiatan-usahanya?page=all>

Putra, M., & Ekawati, N. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 255365.

Putri Hardiati Rukmana. (2019). PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT. BNI SYARIAH KOTA MEDAN). *Skripsi*, 1–148.

Rahman, A. (2018). *PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FIF GROUP PALIMANAN BERDASARKAN KONSEP MUAMALAH*.

Rahman, S., Sam, U., & Manado, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 301–311.
<https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22363>

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020a). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020b). *Penelitian, Metode riset penelitian kuantitatif: penelitian bidang manajemen, Teknik, pendidikan dan eksperimen*. Yogyakarta: cv budi utama.

Sahir, S. H. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran*. medan: Yayasan Kita Menulis.

Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran* (Sobirin, S). makassar: SAH MEDIA.

Sanistasya, P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 231–243.

Sari, A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Boyolali: Lakeisha.

Setiawan, S. R. D. (2018, April 2). Usia 117 Tahun, Bisnis Pegadaian Tak Hanya

- Gadai. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/060900326/usia-117-tahun-bisnis-pegadaian-tak-hanya-gadai>
- Shanka, M. S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1), 1–9. Retrieved from <http://www.apexjournal.org/JBAMSR>
- Sisca, S. (2021). *Manajemen Inovasi*. medan: yayasan kita menulis.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sukamma, L. E., & Muthalib, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1–7. Retrieved from <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>
- Sukmadi. (2016). *Inovasi & Kewirausahaan(Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan)*. bandung: Humaniora.
- Suriadi, S., Basalamah, S., & Dewi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Unit Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *CESJ: Center Of ...*, 2(2). Retrieved from <https://mail.jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/189>
- Sutopo, E. Y., & Slamet, A. (2017). *Statistika Inferensial* (Giovanny, ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Timotius, kris H. (2017). *Pengantar metodologi penelitian pendekatan manajemen pengetahuan untuk perkembangan pengetahuan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Ujang Sumarwan, F. T. (2019). *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Warnadi, & Triyono, A. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Deepublish, ed.). yogyakarta.
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. (n.d.). *KEPUASAN NASABAH MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PT . PEGADAIAN (PERSERO)*

KAROMBASAN IMPACT OF PRODUCT INNOVATION AND SERVICE QUALITY AND SATISFACTION CUSTOMERS THROUGH THE PURCHASE DECISION OF PT . PEGADAIAN (PERSERO) Jurnal EMBA Vol . 9 No . 2 April 202. 9(2), 404–412.

Yuda Supriatna, S.E., M.M. , Yoga Adiyanto, S.E., M.M. , Deni Sunaryo, S.M.B., M. M. (2019). *INDUKSI MANAJEMEN PEMASARAN*. Serang: Penerbit Qiara Media.

YuSheng, K., & Ibrahim, M. (2019a). Service innovation, service delivery and customer satisfaction and loyalty in the banking sector of Ghana. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1215–1233. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2018-0142>

YuSheng, K., & Ibrahim, M. (2019b). Service innovation, service delivery and customer satisfaction and loyalty in the banking sector of Ghana. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1215–1233. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2018-0142>