

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tri S, A. S. F. B. A. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERUM PEGADAIAN*.
- Azdy, R. A., & Putra, H. K. (2023). Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Arts*, 2(1), 13–20. <https://doi.org/10.47709/ijmdsa.v2i1.2371>
- Azhari, C. D. S., Afif, Z., & Kustati, M. (2023). Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi. *Nana Sepriyanti INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 8010–8025.
- Budi Pratomo, A., Kurnia Harahap, M. A., Oswari, T., Akhirianto, P. M., & Widarman, A. (2023). The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 78–83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Carolinsca, P., Tinneke, S., Tumbel, M., Mukuan, D. D. S., Administrasi, J. I., & Bisnis, A. (2022a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado* (Vol. 3, Issue 3).
- Catur Sukma, B., & Murwanto, H. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300–309.
- Damianus Andreas. (2019, November 21). *Nasabah Pegadaian Paling Banyak Berasal dari Usia Produktif*.
- Dicky. (2020, March 16). *Pegadaian dan Reproduksi Sosial*.
- Dirgahayu Erri, Puji Lestari, A., & Herlan Asymar, H. (2021). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MELZER GLOBAL SEJAHTERA JAKARTA*. 1(9).
- Dwy Putra, R., & Rahman Prehanto, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI*, 02.
- Efendi, Y., & Widodo, A. (2019). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN TES SHOOTING SEPAK BOLA PADA PEMAIN TIM PERSIWU FC JATYOSO*.

- Elmertian, D., Agustin Pratama Sari, D., & Sholikhah. (2024). *Mufakat EFEKTIVITAS IKLAN MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DENGAN PENDEKATAN AIDA MODEL (Studi Kasus Instagram @Kopikenangan.id)*. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Febriana, B., Pratiwi, N., & Dwijayanti, R. (2021). PENGARUH GAYA HIDUP DAN KELOMPOK ACUAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA KONSUMEN KEDAI KOPI RUANG TEMU KABUPATEN TULUNGAGUNG). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9.
- Febrianto, V. (2019). *Investasi tabungan emas Pegadaian diminati generasi milenial*.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hanesya, A., Marchianti, & Bukhori S. (2021). *Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang*.
- Indriani, N. (2020). Desain dan Uji Coba LKPD Interaktif dengan Pendekatan Scaffolding pada Materi Hidrolisis Garam. In *JNSI: Journal of Natural Science and Integration* (Vol. 3, Issue 1).
- Iqbal Maulana, Y. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Nasional (iPusnas) dengan Kerangka PIECES*. Online.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna*.
- Jayani. (2022, March 30). *Luas Daerah Menurut Wilayah Administrasi di DKI Jakarta*.
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2021). Pegadaian Digital Service. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(3), 708–725. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.718>
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *JAMBURA*, 5, 2022. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>

- Komunikasi dan Pendelegasian Wewenang terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai Syaiful Pakaya, P. (2021). *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*. 2(2), 2021. <https://jtebr.unisan.ac.id>
- Kusuma, A. M., & Mahardi, P. (2021). *Analisis deskriptif pengembangan e-modul berbasis lectora inspire ANALISIS DESKRIPTIF TERHADAP PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN E-MODUL INTERAKTIF BERBASIS SOFTWARE APLIKASI LECTORA INSPIRE*.
- Luthfi Hamzah, M., Anisa Hultari, L., & Ayu Purwati, A. (n.d.). ANALYSIS OF E-LIBRARY BASED ON LEVEL OF USER SATISFACTION USING EUCS AND IPA METHODS. In *Journal of Applied Engineering and Technological Science* (Vol. 4, Issue 1). <http://katalog-pustaka.iainbukittinggi.ac.id>.
- M. Makbul. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- Mala, I. K. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154–166. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1459>
- Manik, Sianturi, & Sihombing. (2023). Dampak Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Terhadap Efektivitas Transaksi dan Pelayanan di PT Pegadaian Cabang Mandala Medan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*.
- Maskartini. (2019, October 22). *68 Persen Nasabah Aktif Pegadaian Kategori Usia Produktif Artikel ini telah tayang di TribunPontianak.co.id dengan judul 68 Persen Nasabah Aktif Pegadaian Kategori Usia Produktif*.
- Mointi, R., & Pratiwi Ar, D. (2023). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE DI PT. PEGADAIAN UNIT PANAİKANG MAKASSAR* (Vol. 11).
- Mukti, A., Tinggi, S., Bima, I. E., & Aprianti, K. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KIRANI COFFEE* (Vol. 10, Issue 1).
- Oktavia, T., Mela Karina, L., Zaki, H., Laura Hardilawati, W., Fikri, K., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Riau, U. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2).

- Prajna Pramitha Purba. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Pranitasari, D., Fachroji, M., Syamsur, G., Suryono, D. W., & Abdoellah, M. N. (2022). ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 10(2). <https://doi.org/10.52447/mmj.v10i2.6620>
- Pratiwi, C., Ratnaningtyas, A., Adhandayani Fakultas Psikologi, A., Esa Unggul Jalan Arjuna Utara No, U., & Tomang Kebon Jeruk, T. (2022). *KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION SECARA ONLINE DITINJAU DARI MOTIVASI EMOSIONAL KONSUMEN DEWASA AWAL*.
- Putera, W. A., & Candiasa, I. M. (2021). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1810/1/012017>
- Putri, K. A. (2024). *Tumbuh 32,7 Persen, Laba Bersih Pegadaian Selama 2023 jadi Segini*.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1), 104–114.
- Santika, E. (2024). *Jumlah Unduhan Aplikasi Keuangan di Perangkat Smartphone/Tablet Indonesia Berdasarkan Kategori (2023)*.
- Saputri, R. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia*.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application

as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method. In *JTSI* (Vol. 2, Issue 2).

Sharpe, W. H., Nguyen, P. M., & Colombage, S. (2023). CEO overconfidence, customer satisfaction, and firm value: An investigation of mediating and moderating effects. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.11.004>

Sidanta, K., Christian, B., Hadi, W., & Angelia, I. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen Milenial pada E-Commerce di Indonesia. In *Business Review* (Vol. 5, Issue 2).

Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOBER MIE SETAN*.

Sukanda, A. (2021). Sistem Rekomendasi Menggunakan Algoritma Apriori Pada Aplikasi E-Commerce Toko Sudirman Sport. In *Jurnal Nasional Ilmu Komputer* (Vol. 2, Issue 1).

Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>

Syaiful Pakaya. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Pendelegasian Wewenang terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 2(2), 2021. <https://jtebr.unisan.ac.id>

Wahyu, A., Noerdjanah, & Sugiyono. (2020). *Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation* (Issue 2).

Yulichah, S., Sumantri, E., Sundari, S., & Setiawan, H. (2024). *Optimalisasi Kinerja Karyawan di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara: Pengaruh Promosi Jabatan, Kerjasama Tim, Etos Kerja, dan Kecerdasan Emosi*.

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*.