

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif. Yayasan Penerbit.
- Ardaneswari, D., dkk. (2020). Pengaruh tangible resources, intangible resources, dan organizational capabilities terhadap strategi bersaing serta implikasinya pada kinerja bisnis UMKM jamur di Malang.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>.
- Barney, J. B., Ketchen, D. J., & Wright, M. (2021). Resource-based theory and the value creation framework. *Journal of Management*, 47(7), 1936–1955.
- Day, G. S. (1994). The capabilities of market-driven organizations. *Journal of Marketing*, 58(4), 37–52.
<https://doi.org/10.1177/002224299405800404>
- Diwanti, & Hariyanto. (2022). Kompetensi sumber daya manusia berdasarkan teori Spencer & Spencer.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. Bantam Books.
- Hadi, S. (1986). Metodologi research. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Handayani, T. (2025). Analisis pengaruh customer relationship management, trust dan service quality terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan simulasi mulia arisan (Studi kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto).
- Harditya, I. G. D. P. (2020). Menelisik keterkaitan diklat dan kompetensi SDM sebagai penentu kehandalan sistem informasi pelayanan untuk peningkatan kepercayaan dan kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, [Volume](Issue), [halaman].
<https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/34159>.

- Hidayat, M. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, produk, kepercayaan, dan promosi Pegadaian Syariah terhadap minat nasabah (Studi kasus minat nasabah Pegadaian Syariah Purwokerto).
- Hidayat. (2020). Pengaruh orientasi layanan terhadap keunggulan bersaing pada lembaga keuangan mikro.
- Jauharoh, S., Mil'atul, M., Indaryani, M., & Wismar'ain, D. (2023). Pengaruh kompetensi kewirausahaan dan orientasi kewirausahaan terhadap kinerja usaha melalui keunggulan bersaing.
- Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah. (2022). Peta jalan pembangunan SDM unggul sektor ekonomi dan keuangan syariah 2022–2024.
- Kumparan. (2024). Kompetensi intelektual sebagai aspek pelaksanaan pekerjaan.
- Lestari. (2023). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kompetensi kinerja organisasi.
- Lubis, & Lubis. (2024). Proposed human resource competency for Society 5.0.
- Lusch, R. F., Vargo, S. L., & O'Brien, M. (2007). Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of Retailing*, 83(1), 5–18. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2006.10.002>.
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV*OR: A managerial measure of organizational service-orientation. *Journal of Retailing*, 74(4), 455–489. [https://doi.org/10.1016/S0737-6782\(99\)80104-3](https://doi.org/10.1016/S0737-6782(99)80104-3).
- Narimawati, U. (2010). Metodologi penelitian: Dasar penyusun penelitian ekonomi. Genesis.
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20–35. <https://doi.org/10.1177/002224299005400403>.
- Nurrohmah, & Suryoko. (2021). Pengaruh kompetensi wirausaha dan orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing untuk meningkatkan kinerja pemasaran.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.
- Pradnya Paramita, C. C. (2015). Pengaruh kompetensi individu, orientasi kewirausahaan dan pesaing dalam mencapai keunggulan bersaing melalui kualitas produk.

- Pratiwi, R. S., Aizza, D., Saputro, D., & Shafrani, Y. S. (2025). Analisis kompetitif Pegadaian Syariah Purwokerto menggunakan metode Porter's Five Forces strategi pemasaran produk gadai tabungan emas. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2). <https://doi.org/10.58192/profit.v4i2.3349>.
- Putra, dkk. (2020). Pengaruh orientasi layanan berbasis nilai syariah terhadap keunggulan bersaing lembaga keuangan Islam.
- Rahayu. (2024). Analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai.
- Rahma, & Astuti. (2019). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap keunggulan bersaing pada bank syariah.
- Roka, dkk. (2023). Kompetensi intelektual, emosional, dan sosial dalam organisasi.
- Saputri, A. V., Khasanah, A. C., Raihan, Z. N., & Shafrani, Y. S. (2025). Analisis keunggulan produk Pegadaian dalam persaingan UPC dengan menggunakan teknik Competitive Profile Matrix (CPM) di UPC Karanglewas dan UPC Alun-Alun Purwokerto. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(2), 132–141.
- Shaw, J. D. (2021). Human resources and competitive advantage: A critical perspective. *Journal of Management*.
- Sobari, M., & Rony, Z. T. (2025). Sistem rekrutmen, seleksi, kompetensi dan pelatihan dalam manajemen sumber daya manusia untuk mencapai keunggulan kompetitif (Systematic Literature Review). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPD)*, 3(1). <https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i1>.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiarti, D., & Meilani, A. (2021). Dimensi CARTER kualitas layanan Bank Syariah Indonesia: Studi komparatif sebelum dan setelah merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1696–1704. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Susanto, & Wibowo. (2021). Pengaruh kompetensi karyawan terhadap daya saing perusahaan jasa keuangan.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z).
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180.
- Wibowo. (2022). *Manajemen kinerja* (Edisi terbaru). Rajawali Pers.
- Wijaya, & Santoso. (2021). Pengaruh kompetensi SDM dan orientasi layanan terhadap kinerja organisasi.
- Winarso. (2020). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap keunggulan bersaing UMKM industri konveksi di Bekasi.
- Wulandari. (2025). Pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas layanan pada era Revolusi Digital 5.0.