

DAFTAR PUSTAKA

- Albert Caruana, 1999. The Effect of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*,
- Kotler , P.2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Prenthalindo”.
- Khusaini,A.,2016.*Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*. Skripsi :Universitas Negeri Yogyakarta
- Lupiyoadi Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat”.
- Panji, J.,2018.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Distoe Shoe Care and Bag Cleaning*. Tesis :Universitas Gadjah Mada
- Hilmi, S.F.,2018.*Analisis Pengaruh Variabel Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*.Skripsi :Universitas Gadjah Mada
- Wardani, T.U.,2017.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*. Skripsi :Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Pegadaian.(2019).Produk. Diakses tanggal 15 Juni 2019.
www.pegadaian.ac.id