

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks Kembangan, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit, Prehallindo, Jakarta.
- Widayat dan Amirullah. 2002. *Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Malang: CV. Cahaya Press.
- Barata, Adya Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan 2. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saladin, H. Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat. Jakarta.
- Supriyono. 2002. *Proses Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Maholtra, Nares K. 2009. *Riset Pemasaran (Bahasa Indonesia)*. Edisi ke-12. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI
- Gujarati, Demodar N. 2003. *Basic Econometrics 4<sup>th</sup>*. Edition Singapore. MC Graw Hill.
- Winarno, Wing Wahyu. 2007. *Analisis Ekonometrika dan Statistik Dengan Eviews*. UPP STIM YKPN.
- Liau, TM Futing. 1994. *Interpreting Probability Model Logit, Probit, and Other Generalized Linear Models*. Sage Publications.
- Pegadaian. (2014). *Standard Operating Procedure Pegadaian KCA (Kredit Cepat dan Aman) Non Online*. PT Pegadaian (Persero). Jakarta Pusat. Indonesia.
- Pegadaian. (2013). *Buku Saku Pengenalan Produk PT Pegadaian (Persero)*. PT Pegadaian (Persero). Jakarta Pusat. Indonesia.
- Presetyo, Himawan. 2014. *Tinjauan Sejarah Pegadaian di Yogyakarta*. <http://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpcbyogyakarta/2014/06/27/tinjaun-sejarah-pegadian-di-yogyakarta/>. Diakses 27 Juli 2014. Halaman 1.

Umboh dan Mandey. 2014. *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Teling*. Vol 2 No.3, hlm. 654-663. Diakses 3 September 2014.

Kurniantoro, Febry. 2011. *Pegadaian di Indonesia*. Diakses 30 April 2011.  
<https://ebyvanhouten.wordpress.com/2011/04/30/pegadian-di-indonesia/>

Pegadaian. (2013). *Penggerak Masa Depan Bangsa*. Edisi 166.