

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Peneliti untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Cravens, David W. 1998. Edisi Keempat. Pemasaran Strategis. Jakarta: Erlangga.
- Engel. F dan Roger D. Blackwell. 1995. Perilaku Konsumen. Buku Satu, Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- J. Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineke Cipta.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pamitra, Teddy. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Winarsih., Septi, Atik & Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wulansari, Eka. 2007. Pengertian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan. <http://www.scribd.com/doc/35266485/14/Pengertian-Pelanggan>.
- Yamit, Zulian. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Edisi 1, Cetakan keempat. Yogyakarta: Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

Landasan Hukum:

Keputusan Menteri No. 39/MK/I/1971

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasar 1150

Skripsi:

Wulansari, Eka. 2007. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Semarang. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Bagas Restiono, Ahmad. 2011. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito Terhadap Jumlah Dana Deposito Berjangka pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Hariyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ardhana, Oldy. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang: Universitas Diponegoro.

Jurnal:

Pawestriningtyas, Nining Catur., Suharyono., Suyadi, Imam. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). Volume 32. *Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*.

Riyasa, Putu & Yuliarmi, Ni Nyoman. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Volume 12. *Buletin Studi Ekonomi*. Denpasar: Universitas Udayana.

Rosinta, Febrin & Aryani, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Volume 17. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. Universitas Indonesia.

Website:

www.antara.net.id. Diakses pada tanggal 16 Januari 2013

www.library.binus.ac.id Diakses pada tanggal 27 Oktober 2012

www.pegadaian.co.id. Jasa Layanan Diakses pada tanggal 27 Oktober 2012

www.pegadaian.co.id. Visi-Misi. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2012

www.scribd.com Diakses pada tanggal 27 Oktober 2012

www.shvoong.com. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2011

www.konsistensi.com

www.spssindonesia.com

[www,konsultan statistik.com](http://www.konsultanstatistik.com)

Referensi:

Kumpulanistilahcom. 2010. Pengertian Pegadaian.
<http://id.shvoong.com/business-management/advertising-press-release/2077032-pengertian-pegadaian/>.

Anonym. 2015. Tak Habis Pikir: Tidak Semua Pegadaian Sama.Wordpress

Arifin88. 2013. Yang Kecewa Sama Pegadaian. Kaskus

Anonym. 2012. Benarkah Pegadaian Mengatasi Masalah Tanpa Masalah.
Blogspot: Kanak Seluk Tulen.

Mustika Hidayat, Indra. 2016. Pengalaman Kurang Mengenakkan Beli Emas di Pegadaian. Blogspot: IndraVedrablog.