

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin. 2002. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Griffin, Jill. 2002. Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Hermawan. 2003. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Kartajaya. 2003. Tahapan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Kotler. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2000. Bauran Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta
- Kredit Cepat Aman. Digital Pegadaian. Dipetik Desember 12, 2021. Dari digital.pegadaian.co.id
- Lovelock, Christopher dan Wirtz Jochen. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis.
- Oliver, Richard. 1996. Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Payne. 2000. Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Rowley, Jennifer. 2005. Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji. 2013. Faktor-Faktor Penyebab Keluhan Pelanggan. Jurnal Bisnis dan Pemasaran, Cimahi Vol.8 No.1 Tahun 2018. Cimahi : Jurnal Bisnis dan Pemasaran Diakses melalui <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/download/906/677/1556>
- Stanton. 2002. Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Direksi Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi Tata Kerja Kantor Cabang PT. Pegadaian
- Undang-Undang Pegadaian (2011). Lembaga Jasa Pegadaian. Dipetik November 9, 2021, dari ojk.go.id: www.ojk.go.id
- Zeithaml dan Bitner. 2000. Unsur Bauran Pemasaran Jasa. Bandung. Alfabeta.
- _____. 2001. Bauran Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.