

DAFTAR PUSTAKA

- Bertens K. 2013. *Pengantar Etika Bisnis*, Edisi Keenam. Yogyakarta: Kanisius.
- Chaniago, Harmon. 2013. *Manajemen Kantor Kontemporer*. Bandung: Akbar Limas Perkasa CV.
- Ernawan, Erni, R. 2007. *Business Ethics*. Bandung: Alfabeta.
- Falikhatun. 2003. *Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control, dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Publik*. Empirika.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Grafindo Persada.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo 2014. *Prilaku Organisasi, Terjemahan Erly Suandy*, Jakarta: Salemba Empat, Edisi Pertama.
- Luthans, F. 2011. *Organizational Behavior*. Edisi 10. (Edisi Terjemahan Bahasa Indonesia). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mahmoedin, As. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Muslich, Mohammad. 2004. *Manajemen Keuangan Modern, Analisis Perencanaan dan Kebijakan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pandji, 2007. *Pengantar Bisnis. Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- PT.Pegadaian. 2019. *Profil*. <https://www.pegadaian.co.id/wikipedia/org/wiki/sejarah-perusahaan>.
- PT.Pegadaian. 2019. <https://www.pegadaian.co.id/standar-etika/kode-etik-perusahaan>
- Robbins, Stephen P., and Mary Coulter. 2010. "*Manajemen*. Alih Bahasa: Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera. Jilid 1." Edisi 10. Jakarta: Erlangga

Robbins, S. P., and Timothy A. Judge., 2013. *Organizational Behavior*. 15th Edition.

New Jersey: Pearson Education, Inc.

Robbins, S. P., Judge, T. 2007. *Organizational Behavior*. Pearson Prentice Hall

Simorangkir. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks. Kelompok Gramedia.

Sunyoto, Danang dan Burhanuddin. 2011. *Perilaku Organisasional*. Jakarta: PT.

Buku Seru.

