

Daftar Pustaka

- Chaffey, D. 2000. *Internet Marketing: Strategy, Implementation, and Practice*. Harlow, England: Pearson Education Limited
- Danang S, Anggoro. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang)". Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Devrey, Catherine. 2003. "Good Service is Good Business". Gramedia Pustaka Emerson dalam Soewarno Handyaningrat. 1990. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung
- Handito. 2002. *Manajemen Hubungan Pelanggan*: Erlangga, Jakarta
- Hasan. 2003. *Pegadaian*, Akbar Media Suara, Jakarta
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Hollensen, Savend, 2003. *Marketing Management: A Relationship Approach*, USA: Prentice Hall.
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA
- Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mahamudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- M. Firdaus NH, dkk. 2005. *Mengatasi masalah dengan pegadaian syariah*. Jakarta: Renaisn
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sofjan Asscuri, *Strategic Marketing - Sustaining Lifetime customer value* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012).

Storbaaka Kaj, Lehtinen Jarmor, (2001), *“Costomer Relationship Management : Creating Competitive Advantege Through Win-Win Relationship Strategis, Singapore, Singapore : Mc. Graw Hill Book co.*

Syaifudin, Muhammad. Faktor Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabh dalam memilih pegadain syariah. EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi syariah Vol 4, (NO 2): 284-299. 2016.

Temporal, Paul. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi, Aplikasi.* Jakarta: PT. Prenhalindo.

Brosur-brosur dan Data-data Lainnya. Cirebon: Pegadaian Syariah, 2019

