

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ahmed, Selim And Habibur, Rahman. 2015. *The Effects Of Marketing Mix On Consumer Satisfaction: A Literature Review From Islamic Perspectives*, *Turkish Journal Of Islamic Economics*, vol. 2, No. 1, February 2015, Pp. 17-30.
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Barney, Jay B and William S. Hesterly. (2012) *Strategic Management and Competitive Advantag*. Concepts and Cases, International Edition. Fourth Edition. The United State of America.
- Barnes, James G., 2010, *Secrets of Customer Relationship management (Rahasia Manajemen Hubungan pelanggan)*, Ed. II, Yogyakarta: ANDI.
- Djajendra, (2016). "Value Creation Dalam Pelayanan Pelanggan". Diakses pada <https://djajendra-motivator.com/> pada tanggal 1 Desember 2019.
- Dwiasuti, R. Shinta, A, dan Isaskar, R. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Imani, Israwan. (2016). *Analisis Keuntungan dan Nilai Tambah Pengolahan Ubikayu (Manihot Esculenta) Menjadi Tela-Tela*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Program Agribisnis Fakultas Pertanian: Universitas Halu Oleo Kendari.
- Ismail, Solihin. (2012). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Gary, Armstrong. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

- Kulsum, Umi. 2018. *Dalam sembilan hari, pengunduh aplikasi Pegadaian sudah tembus 35.000*. Diakses pada www.kontan.co.id pada tanggal 25 Oktober 2018
- Kulsum, Umi, 2018. *Pegadaian (Persero) melakukan transformasi*. Diakses pada www.swa.co.id pada tanggal 14 Januari 2019.
- Lavinda. 2018. *Pengertian Pegadaian*. Diakses pada www.pegadaian.co.id pada tanggal 9 Januari 2019.
- Lovelock, C Magrab, et.al. (2010). *Integrated product and process design and development (2 an ed)*. USA: CRC Press.
- dan John, Wirtz. 2012. *Pemasaran jasa*. Edisi ke 7. Erlangga: Jakarta.
- Nitisusastro, M. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Philip Kotler. (2015). *Marketing*. Surabaya: Erlangga.
- Rani, Sri Fauziah dan I Made Sudana. (2013). "Keunggulan Bersaing dan Penciptaan Nilai Pada Perusahaan Manufaktur yag Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia, . *Jurnal Manajemen BisnisIndonesia*. Volume 1, Nomor 1, Oktober 2013
- Ricky W. Griffn, Ronald J. Ebert. (2015). *Pengantar Bisnis*. Surabaya: Erlangga.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Supandi, Agus. (2013). "Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen". *Jurnal EMBA* .Vol.1 No.3 September 2013, Hal.1271-1283.
- Sofia, Hanni. 2018. *Aplikasi PDS diluncurkan pada awal 2018*. Diakses pada www.beritasatu.com pada tanggal 20 November 2018.

Sofia, Hanni. 2018. *PT Pegadaian (Persero) menggaet nasabah mencapai 9,5 juta orang*. Diakses pada m.liputan6.com pada tanggal 27 Januari 2019.

Swastha, Basu dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi ke-4 cetak ke-4, Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

