

Daftar Referensi

- A. K.Erlang. 2011. "Sejarah Teory Antrian" dalam modul manajemen operasional. Jakarta.
- Ali, Mohammad. 2014. *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- As, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.Hartono.
- Hendry, dkk. 2012. "Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan". Jakarta Barat. Jurnal (Online).
- Indriani, Yohana. 2010. *Pengaruh Kualitas Auditor, Corporate Governance, Leverage dan Kinerja Keuangan Terhadap Manajemen Laba*. Semarang: Skripsi Undip.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 12 penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011. 10th Edition. "Marketing an Introduction".Indonesia: Perason.
- Moenir, H. As. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta, Ghalia Indonesia
- PTPegadaian."ProfilPerusahaan."https://www.pegadaian.co.id/profiil/sejaarah-perusahaan. Akses tanggal 16 Desember 2020.
- Putri, Arny Christika. 2020. "Melihat Pelayanan Pegadaian Selama Covid-19.", https://www.liputan6.com/bisnis/read/4233391/foto-melihat-pelayanan-pegadaian-selama-covid-19?page=1. Diakses pada 14 Desember 2020.
- Sinambela,dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Peneltian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Uly, Yohana Artha. 2020 "Pelayanan Sistem Antrian PT Pegadaian.", https://www.kompas.com/tag/Pegadaian. Diakses pada 14 Desember 2020.
- Yazid. 2008. *Konsep Pemasaran Jasa dan Implementasi*. Yogyakarta, Ekonisia.