

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto dan Setyobudi (2014). *Konsumen dan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Judiari, Josina. 2010, *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan).
- Kasmir. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lovelock, C. dan Gummesson. 2011. *Pemasaran Jasa*. Seventh ed: Erlangga.
- Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- O.P. Simorangkir. (2010). *Etika Bisnis, Jabatan, dan Perbankan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2000 Tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.
- Erna, F. dan Pantja Djati. 2004. *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*.
- Rahmayanti, F. 2013. *Prinsip dan Cara Kerja Autoklaf*. <https://id.scribd.com/doc/194212496/Prinsip-Dan-Cara-Kerja-Autoklaf>. Diakses 8 Januari 2020.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, Muchlisin. 2018. *Kualitas Pelayanan Pelanggan*. April 2013 diakses dari www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan pada tanggal 02 Januari 2020.
- Rismiati. 2010. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Mc.Graw-Hill. Boston.

Zainal. 2020. *Produk KCA pada Pegadaian (Persero) Tbk.* diakses dari www.pegadaian.co.id/produk/kca pada tanggal 12 Januari 2021.

Pegadaian. 2019. Tentang perusahaan dapat diakses pada www.pegadaian.co.id diakses pada 25 maret 2021

