

DAFTAR PUSTAKA

- Avilliani, Wilfridus B. Elu. (1997). "*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*". *Manajemen Usahawan*. No. 05 TH XXVI Mei 1997. p. 8-13.
- Azwar, Saifuddin. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Tiga. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Brown, Stanley A. (1997). *Total Quality Service*. Ontario : Prentice Hall Canada, Inc.
- Dilworth, James B. (1996). *Operation Management*. 2nd edition. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hadi, S. (1987). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket Tes dan Skala Nilai*. Edisi I. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ismadi, Y. (1994). *Strategi Pemasaran pada tingkat Pertumbuhan Studi Kasus pada Perum Pegadaian Kanda VII Diy*.
- Kadir, Samsir. (1995). "*Lembaga Pegadaian butuh Kemandirian*". *Manajemen Usahawan*. No. 01 TH XXIV Januari 1995. p. 40-41.
- Mustafa, Zainal. EQ, Drs, MM. *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*. Edisi ke dua. FE UII> Yogyakarta. p. 127.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 10. (1990). *Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian Menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian*. Jakarta.

- Priyanto, Sony H. (1997). "*Pegadaian Menuju Era Stick to the Customer*".
Manajemen usahawan. No. 10 THXXVI Oktober 1997. p. 47-49.
- Rochimi, A. (1995). *Tinjauan tentang Kantor-kantor cabang sebagai Pusat
Pertanggungjawaban pada Kantor Daerah VII Perum Pegadaian di
Yogyakarta*.
- Tedjowinoto, R. Soenarso. (1973). *Sejarah Pegadaian*. Diklat cuplikan
Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Management*. Andi
Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andy Offset.
Yogyakarta.
- Wijaya, I. K. K. (1998). *Penerapan TQM pada Perum Pegadaian Kanda VII
DIY*.
- Yamit, Z, Drs. M.Si. (1996). *Manajemen Operasi dan Produksi*. Ekonisia FE
UII. Yogyakarta.