

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1997, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno, 1991, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Nilai Skala dengan BASICA*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Keenam*, Jakarta : Erlangga.
- Nazir, Moh, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Purnama Nursya'bani, 2000, "Kualitas Jasa dan Upaya Penciptaan Nilai Pelanggan" : MODUS Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Univesitas Atma Jaya Yogyakarta, vol.13, pp.13-22.
- Rebecca L. Morgan, 2003, *Melayani Pelanggan Kecewa*, Jakarta : Victory Jaya Abadi.
- Safitra, Muflih, 2007, *Analisa Persepsi Karyawan Terhadap Kinerja Kepemimpinan dengan Metode Importance Performance*, Skripsi, tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
- Supranto,J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Tjiptono. Fandy,1996, *Manajemen Jasa*,Yogyakarta :Andi Offset

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius A., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI.

Tim Penyusun, 2007, *Agenda Perum Pegadaian*, Jakarta : Perum Pegadaian

Tim Penyusun, 2007, *Produk – Produk Pegadaian*, <[http:// www.pegadaian-kebayoranbaru.com](http://www.pegadaian-kebayoranbaru.com)> accessed 10 September 2007.

Yoga U. Adyawan, 2004, *Analisa Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA dan PGCV*, Skripsi, tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional.

