

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali Zinuddin, 2008. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amir M. Taufik, 2010. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Arisutha Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka.
- Armstrong, 2008 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Atmadjati Brata, 2018. *Layanan Prima dalam praktik saat ini*. Yogyakarta : Depublish.
- Bungin Burhan, 2010. *Metodelogi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya : Airlangga University
- Daryanto dan Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Ghava Media.
- Garvin & Davis, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Selemba Empat.
- Irawan Handry, 2016. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka.
- Kasmir, 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir A. S, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi Ismail, 2009. *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*. Surabaya:Putra Media Nusantara.
- Noor Juliansyah, 2011. *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philip Kolter, 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Press Cravens, 2006. *Pemasaran Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto & Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Russel & Ariani, 2008. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiarto, 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Syafei Rahmat, 2006. *Fiqih Muamalah untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Triguno, 2015. *Budaya kerja, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja*, Jakarta: Golden Teravon Press.
- Vincent Gaspersz, 2018, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

B. Jurnal dan Skripsi

- Achmad Tavid Junaidi, (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah di Provinsi Riau)*” dalam Jurnal Ilmiah Aplikasi Manajemen, Vol(10).
- Ida Fitriani, (2018), *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, Lampung.
- Nurul Sakinah, (2020), *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang*, Fakultas dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, Sulawesi Selatan.
- Mustaqim, (2016), *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya, Kalimantan Tengah.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru,(2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.3, No.1.

Zulkifli, (2018). *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Seobrantas* (Studi kasus pada nasabah di PT. Pegadaian Pekanbaru), dalam jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Vol. (1) No. 1.

C. Internet dan Sumber Lainnya

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, pada tanggal 25-Mei-2021

Joko Prasetyo, *Kepala Pimpinan Cabang*, Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, pada tanggal 14-Juli-2021

Pedoman Operasional PEGADAIAN AMANAH untuk Pembiayaan kendaraan Bermotor, Divisi Litbang dan Pemasaran Perum Pegadaian. Pada 10-Mei-2021

www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 15-Juni-2021