

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel Fattah Mahmoud Al-Azzam. 2015. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan* European. Journal of Business and Management, Vol. 7, No. 15.
- Afifudin. 2013. Dasar-dasar Manajemen. Terjemahan : G.A Ticoalu. CV. Alfabeta. Bandung
- Andreas S. Manampiring, Willem J. A. F. Tumbuan, dan Rudy S. Wenas. 2016. Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri TBK. Manado . Jurnal EMBA. Vol. 4, No. 2.
- Ari Setyaningrum. 2015. Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Asghar Afshar Jahanshahi, dkk. 2014 . *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. International Journal of Humanities and Social Science. Vol. 1 No. 7, 2014.
- Buchori Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV. Alfabeta. Bandung.
- Daft L. Richad. 2013. Manajemen. Edisi Ke-9. Erlangga. Jakarta.
- Daryanto dan Isnanto Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Destiksa Primasai. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran.
- Djaslim Saladin. 2014. Manajemen Pemasaran. Linda Karya. Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi Ke-4. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfation*. Edisi Ke-4 C.V Andi Offset. Yogyakarta.

- Griffin W Ricky. 2015. *Manajemen*, Edisi Ke-7 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa, dan Putu Gde Sukaatmadja. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* Vol. 3, No.5.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT RajaGrafindo Persada. Depok.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Principle Of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15e Global Edition. Pearson.
- Ladzi Safroni. 2014. *Manajemen Reformasi dan Pelayanan Publik*. Adiyta Media. Yogyakarta.
- Lira Arlia Meilani dan Retno Resawati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Pasar Gordon Bandung.
- Mowla Mohammad Masrurul. 2019. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Bangladesh Bank: An Empirical Study . Department of Business Administration, International Islamic University, Chittagong, BANGLADESH*, Vol. 12 No. 1.
- Nining Catur, Pawestriningtyas Suharyono, dan Iman Suyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 32 No. 2.
- Malayu S.P Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumbe Daya Manusia*. Edisi Revisi Bumi Aksara. Jakarta.
- Mandang Cristo, David P. E Saerang, dan Frederik G. Worang. 2017. *The Influence of Pricce, Service Quality, and Pgsysical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 2.
- Rahman Yunus. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Limboto.

- Rambat Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ke-3. Salemba Empat. Jakarta.
- Rethorika Berthanila. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (studi Pada PT. Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan. Jurnal SAWALA Vol 5 No 2.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2016. Manajemen. Jilid 1. Edisi Ke-13. Erlangga. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri. Refika Aditama. Jakarta.
- Siew-Peng Lee and Sedigheh Moghavvemi. 2015. *The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks*. Asian Journal of Business and Accounting, Vol. 8, No. 2.
- Shahram Gilanini, Mohmmad Taleghani, dan Mohammad Reza Khorshidi Talemi. 2013. *The Impact of Service Quality On Customer Satisfation*. Journal of Research and Development. Vol. 1, No.4.
- Sofjan Assauri. 2017. Manajemen Pemasaran. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Etta Mamang Sangadji. 2014. Perilaku Konsumen. Andi. Yogyakarta.
- Subekti Ridhotullah dan Mohammad Jauhar. 2015. Pengantar Manajemen. Cerdas Pustaka. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta. Bandung.
- T. Hani Handoko. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-2. BPFE. Yogyakarta.
- Ulva Septiani Sutrisno, Supri Wahyudi Utomo, dan Elva Nuraina. 2017. Pengaruh Produk BTPN Wow dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, TBK Cabang Madiun Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi - Universitas PGRI Madiun Vol. 5 No. 1.
- Valdo J. Umboh dan Silvya L. Mandey. 2014. Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. Jurnal EMBA, Vol.2 No. 3.

Wirdayani Wahab. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru . Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan. Vol. 2, No. 1.