

## DAFTAR PUSTAKA

- Divisi Pengembangan dan Pemasaran, 2011, Surat Edaran No. 44 tentang UPC/S relokasi yang tidak produktif
- Divisi Pengembangan dan Pemasaran, 2011, Surat Edaran No. 53/LB.1.00/2011 tentang petunjuk teknis penataan CPP/CPS dan UPC/UPS yang kurang produktif
- Divisi Pengembangan dan Pemasaran, 2011, No. 175/LB.1.00/2011 tentang penataan outlet Perum Pegadaian yang kurang produktif
- Jumadi, wahyu, (2012), Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Produk Jasa, *Skripsi Sarjana*, Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Kotler, Philip, Amstrong, Gary, (2012), *Marketing Management*, Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane, (2012), *Brand Management*, Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane, (2012), *American Marketing Assosiation*, Jakarta: PT. Erlangga.
- Lamb, W. Charles, Joseph F. Hair & Carl Mc Daniel, 2012. *Essentials of Marketing 7e*. USA : South-Western: Cengage Learning.
- Levy, Michael, Ph.D & Barton A Weitz, Ph.D. 2012. *Retailing Management 8th edition*. New York : McGraw Hill.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Wirtz, J, (2011), *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Edisi Keempat Alih Bahasa : Saleh Rusyadi Maryam. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Rangkuti, Freddy, (2006), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia.
- Said, Nanang Sunandar, (2010), *Analisa Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa gadai*, *Skripsi Sarjana*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Sampurno, Anwar Bagus, (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pengambilan Kredit Sepeda Motor*, *Skripsi Sarjana*, Malang: Universitas Negeri Malang.
- Swastha, Basu, Irawan (2005), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Sistem Cabang Terpadu, 2011, *Laporan Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor Periode Januari 2011 – Desember 2011 UPC. Cabang Rawamangun*
- Sistem Cabang Terpadu, 2012, *Laporan Rekapitulasi Omzet Bulanan Kantor Periode Januari 2012 – Desember 2012 UPC. Cabang Rawamangun*
- Sistem Cabang Terpadu, 2013, *Laporan jumlah nasabah UPC. Taruna Periode Mei 2013*
- Tjiptono, Chandra, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: ANDY.
- Tjiptono Fandy (2007), *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDY
- Tjiptono, Fandy, (2009), *Strategi Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: ANDY.
- Ulinuha, Ahmad, (2010), *Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan*, *Skripsi Sarjana*, Semarang: Intitut Agama Islam Walisongo
- Widodo, Catur Agus, (2007), *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gadai*, *Skripsi Sarjana*, Jombang: STIE PGRI Dewantara.
- Zoeldhan, 2011, *Definisi Perilaku Konsumen , Lokasi, Kelengkapan Produk, dan Sarana Prasarana*. <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com>, diakses 13 maret 2013.