

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cohen, lou. 1999. *How to Make QFD Work For You*. USA: Addison Wesley.
- Groover, Mikell P, 2001, *Automation, Production Systems, and Computer-Integrated Manufacturing*, Edisi Kedua, Prentice-Hall International, New Jersey.
- Hidayatullah, C. Juaniar. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya
- Kotler, Philip.1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lovelock. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Grasindo.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahayu, D. Apriyanti. 2006. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Primagama Dengan Metode Servperf Dan Quality Function Deployment (QFD)*. Surakarta: Teknik Industri UMS.
- Siamat, Dahlan. 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Intermedia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Edisi revisi. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Setyowati, Dwi. 2002. *Peran Perum Pegadaian Purwotomo dalam memenuhi kebutuhan Keuangan Masyarakat di Surakarta tahun 2002*. Surakarta: FKIP Universitas Sebelas Maret.
- Subagyo. 1997. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sub Direktorat Litbang Usaha. 2001. *Pedoman Standar Pelayanan di Kantor Cabang*. Jakarta: Perum Pegadaian Pusat.
- Sugiyono. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Swasta, Basu dan Handoko, Tani. 1987. *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia. 2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Jakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 1997. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyanti, Juli. 2002. *Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Kredit Pegadaian studi kasus di Pegadaian Cabang Jatinom*. Surakarta: FKIP Universitas Sebelas Maret.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yavas, Ugur dan Shemwell. 2001 *Modified Importance-Performance Analysis: an Application to Hospital. Proceedings of the 38<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonosia.