

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung, 1998
- Eddy Suprijoso, **Manajemen Pemasaran**, Pusdiklat Perum Pegadaian, Jakarta, 2002
- H.A.S. Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum Indonesia**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta, 1992
- Joko Widodo, **Good Governance, Telaah dari, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi**, Penerbit Insan Cendekia, Surabaya, 2001
- Malayu S.P. Effendy, **Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan**, Cetakan kelima, Mas Agung, Jakarta, 1993
- M. Mursid, **Peti Kemas dan Masalah Aplikasinya**, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1993
- Kasmir, **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000
- Ketut Setyon, **Menapak Masa Depan Dengan Kegigihan Masa Lalu**, Edisi Pertama, Kantor Pusat Perum Pegadaian, Jakarta, 2002
- S. Nasution dan Thomas, **Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah**, Edisi Kedua, Cetakan Kesembilan, 2004
- Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung, Alfabeta, 2002
- Zulian Yamit, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**, Cetakan Pertama, Ekomisia, Yogyakarta, 2001
- Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, **Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**, Jakarta, 2003
- Laporan Tahunan Perum Pegadaian Tahun 2005**
- Pusat Data Dan Analisis Pilar, **Pelayanan Yang Efektif**, Pilar No 10.Th III/10-23 Mei
- Surat Keputusan Direksi Perum Pegadaian No. 1095/SDM.200322/2004 **Tentang Struktur Organisasi Perum Pegadaian**.