

DAFTAR PUSTAKA

- t.thn.).DipetikseptemberMinggu,2020,dari
<http://eprints.umm.ac.id/35398/3/jiptummpp-gdl-putrifauzi-49891-3-babii.pdf>
- A S Hornby. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford University Press .
- Agustiningtyas, D. (2018). *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan DiTinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya Karang Trenggalek)*. Tulungagung.
- Aisyah. (2017). *Mekanisme Produk Mulia Dengan Sistem Arisan Pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kebun Bunga Banjarmasin*. Banjarmasin: Skripsi tidak dipublikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Arif, R. M. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Aulia, S. (2020, Agustus Senin). Nasabah Pembiayaan Amanah. (E. A. Indriani, Interviewer)
- Bachrudin, A., & Tobing, H. (2015). *Dalam Lisrel 8 Analisa Data Untuk Penelitian Survei*. Bogor: In Media.
- Bahasa, P. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- David, F. (2009). *Startegi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Faisal, R. (2011). *Pengaruh Hubungan Manusiawi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pegadaian Syariah Cabang Keun Bunga Banjarmasin*. Banjarmasin: Sjripsi tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Fatimah, S. (2020, Agutsus Senin). Nasabah. (E. A. Indriani, Pewawancara)

- Fatimah, S. (2020, Agustus Senin). Wawancara dengan pihak pegadaian. (E. A. Indriani, Pewawancara)
- Flkri, S., Wijani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Bisnis dan Manajemen, III*, 120-134.
- Hasanah, U. (2016). *Strategi Pelayanan Prima DalKualitas Bimbingan Ibadah haji Di Pt.Kaisa Rossie Semarang Meningkatkan* . Semarang: tidak dipublisher, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Hendrawan. (2020, Agustus Senin). Nasabah. (E. A. Indriani, Pewawancara)
- Hidayanti, B. (2015). *Praktek Lelang Barang Jaminan Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun bunga Banjarmasin*. Banjarmasin: Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Idrus, M. (2009). *Dalam M.P Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Indonesia, K. B. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke dua*. Jakarta: PT Persero penerbit dan Percetakan.
- Isnani. (2020, Agustus Selasa). Nasabah. (E. A. Indrianai, Pewawancara)
- Kasmir. (2011). *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Wali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga Belas, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- kurniawan, F. L. (2008). *Manajemen strategi dalam organisasi*. Yogyakarta: Medpress.
- Kurniawati, R. (2019). *Pengaruh Kualitas dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi*. Ponorogo: Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Lexi J, & Moleong. (2012). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

- Nawal. (2009). *Mekanisme Gadai pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dan BNI Syariah Cabang Banjarmasin*. Banjarmasin: Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Norhayati, S. (2019). *Laporan Akhir Praktikum b (Praktek Kerja Lapangan) PT. Pegadaian Syariah*. Banjarmasin : Universitas Islam Negeri Antasari.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Manajemen, 11, No 2*, 266-267.
- Pegadaian Syariah. (2020). Dipetik agustus Senin, 2020, dari <https://www.pegadaian.co.id/>
- Pegadaian Syariah. (2020). Dipetik Agustus senin, 2020, dari <https://www.pegadaian.co.id/>
- Pegadaian Syariah. (2020). Dipetik agustus Senin, 2020, dari <https://www.pegadaian.co.id/>
- Purwanto. (2012). *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar & Daya Saing*. Platinum.
- Raditya, R. (2020, Agustus Kamis). PLH Analisis Kredit. (E. A. Indriani, Interviewer)
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah. *Ekonomi, 10, No 2*, 122.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, N. N. (2011). Strategi Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menang Dalam Kompetisi. *Sains dan Teknologi, 10, No 3*, 132-144.
- Riskiyah. (2017). *Analisis Pembiayaan Dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*. Surabaya: Skripsi Tidak Diterbitkan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Rivai, V. (2012). *Islamic Marketing*. Jakarta: Gremedia Pustaka Utama.
- Rivai, V. A. (2008). *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Rusbandi. (2020, Agustus Senin). Nasabah. (E. A. Indriani, Pewawancara)

- Saputra, M. (2019, September 7). Wawancara dengan pihak pegadaian. (E. A. Indriani, Pewawancara)
- Saputra, M. (2020, Agustus Senin). pegawai pegadaian syariah. (E. A. Indriani, Pewawancara)
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Tanzeh. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Tika, M. P. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi.3*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Trisnawati, E. (2005). *Pengantar manajemen*. jakarta: Kencana.
- Wibowo, D. H., Arifin, Z., & Sunarti. (2015). Analisis Strategi Pemasaran Untuk meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo). *Administrasi Bisnis*, 29, No 1, 60.
- Windasari, I. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Knsumen Dalam Memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin*. Banjarmasin: Skripsi tidak di terbitkan, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.