

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. **Konsumen dan Pelayanan Prima**.

Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Kasmir.2005. **Etika Costumer Service**. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Laksana, Fajar. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<https://maixelsh.wordpress.com/2013/10/15/pengaruh-kehandalan-reability-terhadap-kepuasan-konsumen/> Diakses Pada Tanggal 6 Juni 2017

<http://id.wikipedia.org/wiki/ITSM>

Diakses Pada Tanggal 6 Juni 2017

<https://yusufiskandar.wordpress.com/2012/04/17/pengertian-manajemen/>

Diakses Pada Tanggal 29 April 2017

Rahmayanty, Nina.2013. **Manajemen Pelayanan Prima**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sabran, Bob.2008.**Manajemen Pemasaran**.Jakarta:Penerbit Erlangga.

www.pegadaian.co.id/ Diakses Pada Tanggal 5 Mei 2017