

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Hermawan. *Komunikasi Pemasaran*, Erlangga, 2012.
- Belch, George E. & Michael A. Belch, *Advertising and Promotion, Eighth Edition* Mc Graw Hill, 2009.
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki. *Statistik Terapan Untuk Penilaian Ilmu – Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004.
- Buttle, Francis. *Customer Relationship Management*. Indonesia: Bayu Media, 2007.
- *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayu Media Publising, 2006.
- Danang Sunyoto. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Futrell M. Charles, *Fundamentals of Selling*, Edisi 13. *McGraw-Hill Companies*, 2014.
- Gary Armstrong dan Philip Kotler, *Marketing An Introduction, Twelfth Edition*, *Pearson Prentice Hall*, 2007.
- Hooley Graham, *Marketing Strategy and Competitive Positioning 4th Edition* UK: *Pearson Education*, 2008.
- Jajat Kristanto, *Manajemen Pemasaran Internasional*, Erlangga, 2011.
- Judy A. Siguaw dan David C. Bojanic, *Hospitality Sales*, Thomson: *Cengage Learning*, 2004.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid I*, Indonesia: PT.Indeks, 2009.
- , *Manajemen Pemasaran, Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2009.
- , *Marketing Management, Dartmouth College*, 2012.
- Kotler, Philip. *Marketing Management, Fifth edition*. Singapore: Pearson, 2009.

Kotler, Philip & Gary Amstrong, *Principles of marketing*, 15 edition. Pearson, 2014.

Lamb W. Charles, *Essentials of Marketing*, Cengage Learning, 2008.

Mahmud Machfoedz, *Komuikasi Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Cakra Ilmu, 2010.

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

Paul J. Peter dan James H. Donnelly Jr., *Marketing Management*, Mcgraw-Hill, 2008.

_____. *Marketing Management, Tenth Edition*
(Mc-GrawHill, 2009.

Paul J. Peter dan Jerry C. Olson, *Consumer Behavior & Marketing Strategy, ninth edition*. Singapore: McGraw-Hill, 2010.

Sudjana. *Metode Statistik*, Bandung: PT Tarsito, 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2012.

_____. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.

_____. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.

_____. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sullivan, Malcolm dan Dennis Adcock, *Retail Marketing*, Thomson Learning, 2007.

Szwarc, Paul. *Researching Customer Satisfaction & Loyalty*, London: Market Research In Practice, 2005.

Zeithami, A. Valarie. *Services Marketing, Fifth edition*. Singapore: McGraw-Hill, 2009.

Internet :

1. <http://triatmono.info/data-penjualan-tahun-2012/data-penjualan-motor-tahun-2005/> diakses pada tanggal 19 Februari 2016
2. <http://www.fifgroup.co.id/fifgroup/pages/profilperusahaan> diakses pada tanggal 19 Februari 2016
3. Wikipedia, "promosi penjualan" diakses dari <http://id.wikipedia.org/wiki/promosi-penjualan>, diakses pada tanggal 19 februari 2016
4. <http://tabloidjubi.com/2013/05/20/fif-kredit-motor-megecewakan/> diakses pada tanggal 19 Februari 2016
5. <http://finance.detik.com/read/2012/05/15/124252/1917419/5/dp-kredit-motor-makin-mahal-bisnis-fif-lesu>, diakses pada tanggal 19 Februari 2016

Jurnal:

Shinta K. Pijoh, dengan judul “Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*, *Personal Selling*, dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Astra Kredit *Company* Manado” **Jurnal EMBA** Vol.3, No.1, Maret 2015, ISSN (2303-1174), Hal. 443-454.

Michael Tumbelaka dan Sjudry Loindong, dengan judul “*Servicescape* dan *Personal Selling* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Manado” **Jurnal EMBA** Vol.2, No.2, Juni 2014, ISSN (2303-1174), Hal. 1239-1250.

Satriyo U.P. Bhaskara, Silvya L. Mandey, Olivia Nelwan, dengan judul “*Customer Relationship Management (CRM)* dan *Personal Selling* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Virgo Ekspres *Tours & Travel* Manado” **Jurnal EMBA** Vol.2, No.1, Maret 2014, ISSN (2303-1174), Hal. 99-110.