

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2021). *Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-Jenis Bank di Indonesia*. Gramedia. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/>
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran* (1st ed.). DEEPUBLISH.
- Dewi, N. L. A. R., Triyuni, N. N., & Winia, I. N. (2018). Marketing Strategy Through Sales Call and Telemarketing To Increase Room Revenue At The Lerina Hotel Nusa Dua. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(2), 197–211.
- FEB UPNVJ. (2021). *Pedoman Penulisan Skripsi*. FEB UPNVJ.
- Hanartani, R. H., & Maswir, M. (2017). Penerapan Strategi Promosi (Studi Kasus: Pameran Bandung INAFAC 2017). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 98–103. <https://doi.org/10.32722/eb.v17i2.1407>
- Harapan, E., & Ahmad, S. (2014). *Komunikasi antarpribadi : perilaku insani dalam organisasi pendidikan* (1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*.
- imron rosyadi, M. (2018). Analisis Strategi Marketing Public Relations PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam Meningkatkan Pengguna Kartu Brizzi. *Jurnal Komunikator*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.18196/jkm.101001>
- Kotler, P. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Principles of Marketing* (12th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (1 dan 2). Erlangga.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2012). *Marketing for Hospitality and tourism* (6th ed.). Pearson Education,inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education,inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (M. Bob Sabran (ed.); 1st ed.). Erlangga.
- Lee, M., & Johnson, C. (2007). *Prinsip-prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global* (2nd ed.). Kencana.
- Liana, S., & Suryawardani, B. (2018). Pengaruh Telemarketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada Astra Credit Companies Bandung Tahun 2018. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(3), 1248–1253.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2013). *Pemasaran Jasa* (7th ed.). Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mariani, & Atmojo, J. T. (2019). Pengaruh Kualitas Komunikasi Telemarketing PT. Asuransi XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mendapatkan Informasi Nasabah Asuransi Kesehatan X di Jakarta. *Jurnal Visi Komunikasi*, 18(01), 78–92.
- Masturoh, S. (2021). *Pengaruh Telemarketing untuk Meningkatkan Pendapatan Bank*. Republika.Co.Id.

- Masturoh, S., Nugraha, F. S., Nurlela, S., Saelan, M. R. R., Saputri, D. U. E., & Nurfalah, R. (2021). Telemarketing Bank Success Prediction Using Multilayer Perceptron (Mlp) Algorithm With Resampling. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 17(1), 19–24. <https://doi.org/10.33480/pilar.v17i1.2168>
- Monareh, J. A., Dh, A. F., & Nuralam, I. P. (2018). Pengaruh Telemarketing Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Online pada Pelanggan Produk Multiguna Astra Credit Companies Priority di PT Astra Sedaya Finance). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 58(2), 21–28.
- Morissan, A. . (2010). *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*. Kencana.
- Muhammad, A. (2016). *Komunikasi Organisasi* (2nd ed.). Bumi Aksara.
- Mulyana, D., & Solatun. (2013). *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis*. (3rd ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Rashid Farooqi, M., & Iqbal, N. (2019). Performance evaluation for competency of bank telemarketing prediction using data mining techniques. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), 5666–5674. <https://doi.org/10.35940/ijrte.A1269.078219>
- Robbins, S. P., & Timothy, A. J. (2016). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.
- Safitri, N. A. (2020). Analisis Sistem Manajemen Telemarketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pad PT. Bank BRI Kantor Wilayah A. Yani Makassar Sulawesi Selatan. *Economics Bosowa Journal*, 6(003), 186–192.
- Shimp, T. A. (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu Jilid 1* (5th ed.). Erlangga.
- Silalahi, R. R., Prihatiningsih, W., & P, R. L. M. B. (2018). Hubungan Antara Komunikasi Telemarketing Asuransi Dengan Sikap Calon Pelanggan Terhadap Telemarketer. *Journal of Communication Studies*, 3(2).

<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/MC/article/download/5450/4601%0A>

- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.); 1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Solomon, M., & Stuart. (2012). *Marketing Real People Real Choice*. Pearson Education,inc.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). CV. Andi Offset.
- UU RI, N. 10 T. 1998. (1998). Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 182.
- Widyastuti, S. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu* (I. Hadi (ed.)). FEB-UP Press.
- Wiersma, W. (1986). *Research Methods in Education*. Allyn and Bacon.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Gabungan*. Prenamedia Group.
- Zuraida, R. (2013). Preferensi Konsumen Pada Aktivitas Callback Dan Telemarketing Di Restoran Cepat Saji. *Comtech*, 4(1), 407–418.