

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Arizal, Y. (2008). Hubungan Layanan Telemarketing Call Center 147 dengan Proses Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Produk Telkom (Studi kasus pada pelanggan PT. Telkom, Tbk. Kendatel Bandung). Skripsi Sarjana Ekonomi Unpad Bandung: Tidak diterbitkan.
- Davis, Keith. 2010. Organizational Behavior – Human Behavior at Work 13th Edition. New Delhi: Mcgraw Hill Company.
- Dahlan, M.S., 2014. Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, Dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi Menggunakan SPSS, 6th ed, 1. Epidemiologi Indonesia, Jakarta.
- Dharmayanti, Diah. (2006). Analisa Sensitivitas Respon Konsumen Terhadap Ekstensifikasi Merek (Brand Extention) Pada Margarine Merek Filma Di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1 No. 2, 65-73.
- Fajarani, N.I. - Pengaruh Telemarketing terhadap proses pengambilan keputusan konsumen untuk menggunakan kartu kredit lippo pada PT. LIPPO Bank Bandung. Skripsi Sarjana Ekonomi Unpad Bandung: Tidak diterbitkan.
- Gordon. 2013. Keterampilan Pembukuan. PT. Grapindo Persada. Jakarta.
- Iverson. 2015. Keterampilan Dasar. PT. Grapindo Persada. Jakarta.
- James, T.L., Griffiths, K., Smyrniotis, K.X., & Wilson, B. (2008). Mobile Marketing: The Role of Permission and Attitude on Purchase Intentions. Journal of Marketing.
- Kennedy, J.E., & Soemanagara, R.D. (2006). Marketing Communication Taktik & Strategi. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). Marketing Management (14^e global edition). United States of America: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran (edisi ke-12 jilid 1.) Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). Marketing Management 12e. New jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). Service Marketing People, Technology, Strategy (6th ed.) United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Ludino, Luthfie. (2009). Turbo Marketing. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nellyaningsih, dkk. (2018). Assessing Determinants of Service Quality on Customer Satisfaction: Study Cases of Superindo Minimarket.
- Qodariah, F.L. (2010). Analisis Efektivitas Telemarketing dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen SPEEDY di STO (SENTRAL TELEPON OTOMAT) Batujajar. Skripsi Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika IM Telkom Bandung: tidak diterbitkan.
- Rangkuti, Freddy. (2009). Strategi Promosi yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins. 2016. Keterampilan Dasar. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Roseno, Heru. (2010). Pengaruh Bauran Promosi terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Penggunaan Produk YesTv di Jakarta. Skripsi Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika IM Telkom Bandung: tidak diterbitkan.
- Rutch, Lisette. (2009). Compliance With Sarbanes-Oxley and Do Not Call Regulations is Interdependent When Telemarketing is A Core Part of A Sales Strategy. Journal of Investment Compliance, Vol. 10 No. 1, 56-60.
- Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (buku 2 edisi keempat.) Jakarta: Salemba Empat.
- Subroto, Budiarto. 2011. Pemasaran Industri (Business to Business Marketing). Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

William F. Schoell, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi, Bandung, Alfabeta, 2012.

Yazid. (2008). Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi (edisi kedua, cetakan keempat.) Kampus Fakultas Ekonomi UII, Sleman Yogyakarta: Ekonisia.

WEBSITE

www.acc.co.id (diakses 1 Februari 2018)

www.astra.co.id (diakses 18 Februari 2018)

www.republika.co.id (diakses 22 Februari 2018)

www.otomotif.news.viva.co.id (diakses 22 Februari 2018)

<http://repository.telkomuniversity.ac.id> (diakses 22 Februari 2018)

www.carmudi.co.id (diakses 22 Februari 2018)