

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. Kandatel 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, 6thed, 1. Epidemiologi Indonesia, Jakarta.
- Olson, Jerry C dan J Paul Peter. 2013. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Alih Bahasa: Diah Tantri Dwiandani . Jilid I. Edisi ke 9. Jakarta: Salemba Empat.
- 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..
- 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 (14e 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.
- 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.

Jurnal :

- Dewi, Nurmala, Ridwan Purnama, dan Rini Andari. 2013. Pengaruh Direct Mail dan Telemarketing terhadap Keputusan Pembelian Paket Uumrah Raka Tours and Travel. Tourism and Hospitality Essentials Journal (THE Journal), Vol.III, No.2, 2013, 633-648.

- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2016. Creating Customer Relationship Management Based on Islamic Values: A Case Study of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. RJOAS, 10(58), October 2016, 60-70.
- Tiwar, Geetika and Gupta Preeti. 2012. A Study of Indian Consumers' Perception on Telemarketing. International Journal of e- Education, e-Business, e-Management and e-Learning, Vol. 2, No. 2, April 2012, 97- 102.
- Wibisana Febriansyah Rahman dan Bethani Suryawardani. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk. Prosiding, Seminar Nasional Teknologi Terapan, Sekolah Vokasi UGM, ISBN: 978-60211-06-4 Halaman : 747
- Nurlailiya Binti dan Bethani Suryawardani. Pengaruh Celebrity Endorse dan Brand Association Terhadap Keputusan Pembelian . Business Journal (Jurnal Bisnis dan Sosial) Vol.2, No 2, April 2016 (ISSN:2407-6392) Halaman : 14
- Suryawardani Bethani dan Faliq Ridho Habibi. Pengaruh Elektronik Word-of Mouth Melalui Twitter Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Chinggu Café Bandung). Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen (KAZEN) Vol.12 Januari0Juni 2016
- Suryawardani Bethani, Astri Wulandari, Janitra Rizki Pratama. The Effects of Store Atmosphere and Brand Image on Customer Satisfaction. Advance Science Letters, Vol 24, Number 4, April 2018, pp. 2382-2386(5) Publisher American Science Publishers

Website :

- www.acc.co.id (diakses 10 Februari 2018)
- www.astra.co.id (diakses 23 Februari 2018)
- www.republika.co.id (diakses 27 Februari 2018)
- www.otomotif.news.viva.co.id (diakses 27 Februari 2018)
- <http://repository.telkomuniversity.ac.id> (diakses 27 Februari 2018)
- www.carmudi.co.id (diakses 27 Februari 2018)

- Fitriadi, Ferry. 2017. Diakses dari: <https://www.kreditpedia.net/daftar-perusahaan-multifinance-di-indonesia-2017/>. Gunawan, Monica. 2017. Diakses dari: https://www.kompasiana.com/monicagunawanjap/kronologis-lengkap-penipuan-mandiri-ecash_5879def6c122bd1a0d144857.

OJK. 2017. Diakses dari: <http://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-danperlin-dungan-konsumen/regulasi/surat-edaran-ojk/Pages/SEOJK-tentang-Penyampaian-Informasi-Dalam-Rangka-Pemasaran-Produk-Layanan-Jasa-Keuangan.aspx>.

OJK. 2017. Diakses dari: <http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-pembiayaan/surat-edaran-ojk/Pages/SEOJK-tentang-Besaran-Uang-Muka-Pembiayaan-Kendaraan-Bermotor-Bagi-Perusahaan-Pembiayaan.aspx>

Pradana, Rifky. 2017. Diakses dari: https://www.kompasiana.com/bocahndeso/modus-pencurian-data-nasabah-bank_54ffb038a33311644c510eff.