

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang, Iwayan Mujiati Dan I Wayan Mudiarta Utama. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV Alfabeta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing* (14th Edition). New Jersey: Pearson Education
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Buku 2 Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- _____, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Jilid I). Jakarta : Erlangga.
- _____, P., dan K.L Keller (2007). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-12 jilid 1.) Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Lamb, Hair, McDaniel. (2004). *Pemasaran*. Buku -1. PT. Salemba Emban Raya, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation* (Sixth Edition). New Jersey: Pearson Education

- Oesman, Yevis Marty. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Costumer Value, dan Customer Dependency (Kasus Pada Pemasaran Shopping Centre)*. Bandung:Alfabeta
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : ALFABETA.
- _____, Enas Rusyana. (2011). *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Sarjono, Haryadi & Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma & Roger Bougie. (2010). *Research Methods For Business (Fifth Edition)*. West Sussex: Wiley
- Shimp, a terence. (2003). *Advertising and Promotion & Supplemental aspects of integrated communications, sixth edition*, thompson south-western. Ohio
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Andi Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (buku 2 edisi keempat.)* Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, Candra, Gregorius. (2007). *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Jogjakarta: Andi.
- _____, G. Chandra, & D. Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hambali, M.2008.Upaya Penanggulangan Kemiskinan.
- Cahyadi, Dede. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Sekretariat Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom.
- Ardiana ,Riszky. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Speddy Di Kota Cimahi Tahun 2011.

- Kaulan, Lekat . (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Blacberry Messenger Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Blackberry Indosat Di Kota Bandung).
- Ricky. Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Produk Rokok Merek Ssampoerna A-Mild Di Beberapa Hotel Di Kota Medan
- Ismail ,Mirza. (2011). Pengaruh Kegiatan Personal Selling Telkom Flexi Divisi Territory Management And Chanel Area Commerce III Terhadap Kepuasan Konsumen Outlet Di Kota Bandung
- Setiobudi, Bayuaji Darius. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi *Selling Skill* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Sinar Mas).
- Nugroho, Andhi. Kegiatan *Personal Selling* Pada PT. Cipto Lancar Sanjaya Abadi Suzuki Kendal
- Atmojo, Agung Purwo. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang)
- R.J Pio, H.J. , Sumampouw, Triyono. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi

Febriani, Valentina Annisa. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Peters ,V.John. 2008. Total Service Quality Management. Managing Service Quality, Vol 29 Number 1,

Moutot ,Jean-Michel and Ganaël Bascoul. (2009). Effects Of Sales Force Automation Use On Sales Force Activities And Customer Relationship Management Process

Gi-Du Kang, Jeffrey James. (2008). *Service Quality Dimensions: An Examination Of Gronroos's Service Quality Model.* Managing Service Quality Vol.14 Number 4

Meredith Michael J.. 2010. Synergy with Sales: Reexamining the Study of Personal Selling in Business Communication.

Varghese Josen. 2011. Relationship Orientation :The Key To Success In Personal Selling

<http://cakrawalakuansing.blogspot.com/2012/05/urutan-negara-termiskin-di-dunia.html>

http://www.bps.go.id/menutab.php?tabel=1&kat=1&id_subyek=23

www.marx83.wordpress.com

<http://bisnisramai.blogspot.com/2011/12/urutan-bank-yang-kasih-kredit.html>