

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. (2015) *Manajemen Komunikas: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Adhitya Aji Prasetyo. (2016). Pengaruh *personal selling* terhadap keputusan berkunjung di Jendela Alam. *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, Vol. VI, No.2
- Agus Hermawan. (2012). *Komunikasi Pemasaran* (Jakarta). Erlangga.
- Akbar Karim. (2016). *Personal selling* sebagai komunikasi pemasaran dalam melayani komplain pelanggan (Studi Kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk (TELKOM) Divisi Regional VII Witel SulSel )
- Amirullah (2015) *Manajemen Strategi: Teori - Konsep - Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arie, N., & Fajerial, E. (n.d.). Ini Fitur-fitur yang Ditawarkan Jenius, Digital Platform Perbankan Kekinian yang Diluncurkan BTPN. Retrieved from [TribunJatim.com website:https://jatim.tribunnews.com/2018/05/08/ini-fitur-fitur-yang-ditawarkan-jenius-digital-platform-perbankan-kekinian-yang-diluncurkan-btpn?page=2](https://jatim.tribunnews.com/2018/05/08/ini-fitur-fitur-yang-ditawarkan-jenius-digital-platform-perbankan-kekinian-yang-diluncurkan-btpn?page=2)
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arun Sharma , Gopalkrishnan R. Iyer & Heiner Evanschitzky. (2014). *Personal Selling of High- Technology Products: The Solution-Selling Imperative*. *Jurnal of Relationship Marketing*. Vol. 7
- Basuki, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Bert Paesbrugge, Arun Sharma, Deva Rangarajan & Niladri Syam. (2018). *Personal selling and the purchasing function: where do we go from here?*. *Jurnal of Personal Selling*. Vol. 38
- BTPN. (2016). *Laporan Tahunan Bank BTPN*. Jakarta: BTPN.
- Bungin, B. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Burhan, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana

- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Cindy B. Ripp & Alan J. Dubinsky.(2018). *Trust me, I'm a physician using sales skills: Enhancing physician–patient communication through the personal selling process*. *Jurnal Health Marketing Quartely*. Vol. 35
- Cynthia Isabella. (2019). Bank BTPN Terpilih dalam World's Best Banks 2019. Retrieved from 29 Maret website:  
<https://www.jenius.com/highlight/detail/bank-btpn-terpilih-dalam-worlds-best-banks-2019>
- Dean Pahri, E. D. (2018). Terus Meningkatkan, Nasabah Jenius BTPN Tembus 900.000. Retrieved from Kompas.com website:  
<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/23/160700526/terus-meningkat-nasabah-jenius-btpn-tembus-900.000>
- Deddy Mulyana. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dedy N. Hidayat. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia.
- Edward Shih-Tse Wang a, Bi-Kun Tsai a, Tzy-Ling Chen a, dan Shu-Chun Chang. (2012). *The influence of emotions displayed and personal selling on customer behaviour intention*. *The Service Industries Journal*. Vol. 32
- Eddy Yudha Putra. (2017). *Personal selling komunikasi pemasaran PT. Makassar Raya Motor Kendari dalam penjualan Mobil Daihatsu*. *Jurnal Komunikasi*.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Estawara, B. Helpris. (2008). *Think IMC!*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Hassim, A. (2017, Januari). Digital Banking, Tren atau Keharusan? Dipetik April 29, 2017, dari beritasatu.com: <http://www.beritasatu.com/investor/408833-digital-banking-tren-atau-keharusan.html>

- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran* (Adi Maulana, Ed.). Jakarta: Erlangga.
- H, Yoliawan, S. C. (2018). Pengguna layanan digital banking BTPN Jenius tembus 350.000. Retrieved from Jumat, 02 Februari 2018 / 22:20 WIB website: <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-layanan-digital-banking-btpn-jenius-tembus-350000>
- Indra Novianto dan Adibayu Pamungkas. (2016). *IMC"O"Logy*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Jenius. App Jenius. Retrieved from jenius.com website: <https://www.jenius.com/app>
- Kaelan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kotler dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, P.& Keller, K. I. (2012) *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. 12th edn. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & G. A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Maudos, J., J.M. Pastor, dan F. Perez. 2002. "Competition and Efficiency in the Spanish Banking Sector: The Importance of Specialisation", *Applied Financial Economics* 12, 505--516.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M. Suyatno. (2007). *Marketing Strategy*. Yogyakarta: ANDI.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muslim Abdul. (2019). Pengguna Internet Tembus 175 Juta. Retrieved from 4 Januari website: <https://investor.id/archive/2019-pengguna-internet-tembus-175-juta>
- Nabila Rizky. (2013). Pengaruh kegiatan *personal selling* terhadap kualitas layanan PT.Bank Mandiri TBK. *Jurnal Komunikasi*.

- Nafisa Nuraini. (2018). Kegiatan *personal selling* distributor multi level *marketing* (studi deskriptif kualitatif pada distributor Herbalife di Tangerang)
- N Amalia, Sukarelawati, AA Kusumadinata. (2017). Promosi *Personal Selling* Surat Kabar Bogor *Today* Dalam Menarik Minat Pemasang Iklan. *Jurnal Komunikasi*. Vol. 3, No. 1.
- Olivia Djanting. (2011). Komunikasi melalui *personal selling* PT. Unggul Plastik dalam membangun citra produk plastik merek bawang dan loyalitas pelanggan di Pluit Jakarta Utara.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Retrieved from [ojk.go.id](http://ojk.go.id) website:  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/Pages/POJK-tentang-Penerapan-Manajemen-Risiko-dalam-Penggunaan-Teknologi-Informasi-Oleh-Bank-Umum.aspx>
- Pardede, N. (2008). *Masa Remaja. Buku Ajar: Tumbuh Kembang Anak dan Remaja*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Putri Syifa Nurfadilah. (2018, Oktober 10). *Kompas.com*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/21/173900426/ojk-baru-2-bank-yang-benar-benar-terapkan-digital-banking>
- Ropesta Sitorus. (2019). Agresif Kembangkan Jenius, Begini Strategi BTPN. Retrieved from <https://finansial.bisnis.com/read/20190508/90/920034/agresif-kembangkan-jenius-begini-strategi-btpn>
- Roy Frenedy. (2019). Ada 115, Jumlah Bank di RI Terlalu Banyak. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190304072306-17-58632/ada-115-jumlah-bank-di-ri-terlalu-banyak>
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Satori Djam'an dan Komariah. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (ALFABETA, Ed.). Bandung.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic

Publishing Service).

Teguh Santosa. (2011). *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Yogyakarta: Oryza.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Vinka Ayu Wulandari. (2015). *Aktivitas personal selling PT. Aneka food tatarasa industri dalam meningkatkan kesadaran merk kecap cap orang jual sate pada khalayak Kota Jakarta di retail modern trade*

Zanuario Satria Ananda. (2017). *Personal Selling Sebagai Alat Promosi Koling ( Kopi Keliling ) dalam Mengenalkan Olahan Biji Kopi kepada Masyarakat Umum di Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2015 -2016*