

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Agus Hermawan, Komunikasi Pemasaran. Malang: Erlangga.
- Ami Muhammad. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Alex Sobur. 2019. *Ensiklopedia Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Alexander Thian. 2021. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ahmad Sultra Rustam dan Nurhakki Hakki. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Dini Salmiyah Fithrah Ali. 2017. *Marketing Public Relations Diantara Penjualan dan Pencitraan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sri Astuti Pratminingsih. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Raudhonah. 2017. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: UIN Press
- Deddy Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purba, Dewi Kurniati, dkk. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Hafied Cangara. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Onong Uchjana Effendy. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikas* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Joseph Dominick dalam Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana
- Charles R Berger. 2014. *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusa Media.

- Brigs, Asa & Burke, Peter. 2006. *Sejarah Sosial Media*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Dominick dalam Morissan. 2013. *Teori Komunikasi dari Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Melati, Manajemen Pemasaran. 2021. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Dr. Irene Silviani, MSP dan Prabudi Darus, S.sos, M.Ikom. 2012. *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Suwanto. 2017. *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Effendi, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- RM. Sigid Noerochamd. 2013. *Strategi Pemasaran I*. Depok: Direktorat Pembinaan SMK.
- R.d.Soemanagara. 2016. *Strategic Marketing Communication Konsep Strategis Dan Terapan*. Bandung: Alfabeta.
- Totok Amin Soefijanto, Ika Karlina Idris. *Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Chris Fill dan Barbara Jamieson. 2011. *Marketing Communications*. Edinbrug: Heriot-Watt University.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rudy, T. May. 2005. *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Rantimo dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

2. Jurnal

- Ahmad Rijali. (2018). *“Analisis Data Kualitatif, Jurnal Alhadharah”*. 17(33). 91
- Arviana Yuliasari, Yunanto, Anggita Doramia Lumbanraja. *“Tinjauan Yuridis Proses Perjanjian Pembiayaan Konsumen Antara Kreditur Dan Debitur Di PT. Federal International Finance”*, Jurnal Notarius, 13(01). 2
- Dea Farahdiba. (2022). *“Konsep dan Strategi Komunikasi Pemasaran: Perubahan Perilaku Konsumen Menuju Era Disrupsi”*. Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna. 8(1). 22-23
- Maznah Hijeriah. (2022). *“Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Dumai”*. Jurnal Pendidikan dan Konseling. 4(4). 3
- Merti Warsela, Agung Deni Wahyudi, Ari Sulistiyawati. *“Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Excecutive”*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi. 2(2).1
- Moh Muslim, *“PHK Pada Masa Pandemi”*, Jurnal Institut Bisnis Nusantara, Vol. 23 No. 3 (2020), 405.
- Susilowati. *“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT.Federal International Finance (FIF) Cabang Semarang”*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. 2

3. Wawancara

- Citraman, HRD PT FIFGROUP Cabang Tambora, pada 18 Agustus 2023
- Untung Kardianto, *Branch Marketing* PT FIFGROUP Cabang Tambora, pada 06 Oktober 2023.
- Temmy Haryanta, *Marketing Officer* PT FIFGROUP Cabang Tambora, pada 08 Oktober 2023.

Manda, Sales Counter WARI Cabang Jembatan Lima, pada 16 Oktober 2023.

Timbul Suwardi, Kepala Cabang Dealer WARI Cabang Jembatan Lima, pada 16 Oktober 2023.

Sunaryo Anggit, Pelanggan PT FIFGROUP Cabang Tambora, pada 18 Oktober 2023.

4. Internet

“Profil WAHANA Ritelindo” [https:// www. wahanaritelindo. com/](https://www.wahanaritelindo.com/), diakses pada 11 Oktober 2023, pukul 19.59 WIB.

“Dampak Virus Corona Terhadap Tenaga Kerja Indonesia.” <https://kumparan.com/mega-amanda/dampak-virus-corona-terhadap-tenaga-kerja-indonesia-luaS6wDT3AX/full>, diakses pada 13 Juni 2024, pukul 20.15 WIB.

5. Skripsi

Wenni Riskiani. *“Implementasi Marketing Relations Dalam Kegiatan Promosi di PT Federal Internaitonal Finance”*. Riau: Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

Ismail Yulianto, *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT FIF Cabang Semarang”*, Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro Semarang

Ratna Kurniasih *“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Federal International Finance (FIF GROUP) Cabang Palembang”*, Palembang: Skripsi Universitas Sriwijaya

Isabella Zijal Usman *“Analisis Strategi Pemasaran PT FIFGROUP Unit Tibawa Di Masa Pandemi Covid”*, Bogor: Skripsi Universitas Pakuan