

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Firdha. 2018. *“Implementasi experiential marketing dalam meningkatkan Cross Selling Bank Panin Dubai Syariah KCU HR Muhammad Surabaya’.*” Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel.
- Assael, Henry. 2004. *Consumer Behavior: A Strategic Approach.* Boston: Houghton Mifflin.
- Chasin, J. R. 2003. *“Implementation of A Cross-Selling Strategy for A Large Midwestern Healthcare Equipment Company (Ph.D Dissertation).”*
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu komunikasi: teori dan praktek.* Bandung: Rosda Karya.
- Elmafiza., Rihad, Ersy. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Transaksi Cross Selling ( Studi pada Bank BNI Syariah kcu Fatmawati.”* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/30476/1/ERSY%20ELMAFIZA%20RIHAD-FSH.pdf>.
- Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius. 2018. *“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.”*1(2)
- Garcia, Silvia Vira, dan Ali Akbar Rismayadi. 2021. *“Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Menggunakan Pendekatan Cross Selling Berbasis Website (Studi Kasus : UMKM Kampoeng Radjoet).”* Prosiding Teknik Informatika (PROTEKTIF) 2 (1)
- Gusrizaldi, Rogi, dan Eka Komalasari. 2016. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan Di Indrako Swalayan Teluk Kuantan.”* VALUTA 2 (2): 286–303.
- Hindle, Tim. 2008. *Guide to Management Ideas and Gurus.* London: Economist Newspaper.
- Idroes, Ferry. 2011. *Manajemen Resiko Perbankan.* Jakarta: Rajawali Press.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami bisnis bank syariah: modul sertifikasi tingkat I : general banking syariah.*
- . 2015. *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah.* Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

- Junaedy, Rahmat. 2018. “*Pengaruh Cross Selling Customer Service Terhadap Penjualan Produk Deposito (Studi pada BRI Syariah KCP Banjarbaru)*” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
- Kasmir. 2011. *Etika customer service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- . 2018. *Pemasaran Bank*. Prenada Media.
- Kasmir, SE. 2014. *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta, Ind.: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2012. *Principles of marketing*. 14th ed. Boston: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip, Keller, and Kevin Lane., Philip, Keller, and Kevin Lane. 2013. *Marketing Management. 14th ed*. London: Pearson Education Limited.
- Kubiak, Bernard. 2010. “*Cross- And Up-selling Techniques In E-Commerce Activities.*” *Journal of Internet Banking and Commerce* 15 (3).
- Kusuma, Ridho Hadi. 2019. “*Efektivitas komunikasi Cross-Selling Frontliner terhadap peningkatan penjualan produk PT. Bank Panin Dubai Syariah Medan.*” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Miranti, JHON FERNOS. 2019. “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang,*” 4(1).
- Nuryadin, Endang. 2001. “*Upaya Meningkatkan Pendapatan Bank Melalui Optimalisasi Cross Selling Terhadap Pelanggan.*” *The Winners* 2 (1): 49. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i1.3807>.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Mengukur Efektivitas Program Promosi & Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riinawati. 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.Perss
- Rusdiana, A. 2012. *Manajemen Kewirausahaan Kontemporer: Pendekatan Teori dan Praktek*. Bandung: Arsad Press.
- Schmitt, H. Bernd. 1999. *Experiential Marketing: How To Get Your Customer To Sense, Feel, Think, Act and Relate To Your Company And Brands*. New York: The Free Press.
- Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan dan Promosi, edisi 5, jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.

- Simamora, Bilsom. 2003. *Memenangkan Pasar dg Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Situmorang, Eka Widya Alvionita. 2019. “*Strategi pemasaran dalam meningkatkan nasabah produk tabungan impian pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP. Tebing Tinggi*.” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara.
- Smilansky, Shaz. 2009. *Experiential Marketing: A Practical Guide to Interactive Brand Experiences*. London: Kogan Page.
- Sugiharto, Willy Pratama Widharta dan Sugiono. 2013. “*Penyusunan Strategi Dan Sistem Penjualan Dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko Damai*.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1,(2).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. 2015. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Lakbat press.
- Syafril. 2020. *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. 1. Jakarta: Kencana.
- Tarmizi, J Firmansyah. 2020. “*Sistem Penjualan Online Dengan Strategi Pemasaran Cross Selling Online Sales System With Cross Selling Marketing Strategy*,” 1(6).
- Wagner, Kamakura, Rasmuswami S.N Dan R. K. Srivastava. 1991. “*Applying latent trait analysis in the evaluation of prospects for crossselling of financial services*.” *International Journal Of Research In Marketing*, 1, 8 (4): 328.
- Wayan. 2019. “*Implementation of Association Rules to Manage Cross-Selling and Up-Selling for IT Shop*.” *International Journal of Engineering and Emerging Technology* 4 (2).