

DAFTAR PUSTAKA

- A., J. (2005). *How To Negotiate : Teknik Sukses Bernegosiasi*. Jakarta: Erlangga.
- Andrews, K. R. (1980). *The Concept Of Corporate Strategy*. Homewood: Richard D Irwin.
- Della Oktavinoarti. (2016, Oktober). Pola Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (Kcp Marpoyan) Pekanbaru. *JOM FISIP*. Retrieved Oktober 12, 2021
- Effendi, O. U. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ferdian, F. (2019). *Membahas Desk Collection, Peningkat Utang Nasabah*. Retrieved Oktober 10, 2021 from Topcareer.id: <https://topcareer.id/read/2019/08/30/2748/begini-cara-desk-collection-menagih-hutang-nasabah/2/>
- Herwin Andhika Tony. (2013). Teknik Komunikasi Oleh Debt Collector Dalam Menagih Pembayaran Kredit Bermasalah. *JURNAL SKRIPSI KOMUNIKASI*. Retrieved Oktober 12, 2021
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: UII Press.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2021, Juni 2). *Target Pemerintah 30 Juta UMKM Masuk Ekosistem Digital Pada Tahun 2024*. Retrieved Oktober 10, 2021 from KEMENPOUKM: <https://kemenkopukm.go.id/read/target-pemerintah-30-juta-umkm-masuk-ekosistem-digital-pada-tahun-2024>
- Lewicki, R. J. (2015). *Negosiasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- MarkPlus, Inc. (2014). Retrieved Oktober 12, 2021 from www.markplusinc.com
- McGuire, R. (2004). Negotiation : An Important Life Skill. *The Pharmaceutical Journal*, 273.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Oktavinoarti, D. (2016, Oktober). Pola Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (Kcp Marpoyan) Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3. Retrieved Oktober 10, 2021 from <https://media.neliti.com/media/publications/189279-ID-pola-komunikasi-debt-collector-dalam-pro.pdf>
- P, V. S. (1992). *Teori Politik Modern*. Jakarta: Rajawali Press.
- PT Telmark Integrasi Indonesia. (2021). *Profil Perusahaan*. Retrieved Oktober 1, 2021 from Telmark: <https://telmark.co.id/about-us>
- PT Telmark Integrasi Indonesia. (n.d.). Beranda Telmark. Retrieved Oktober 1, 2021 from <https://telmark.co.id/>
- Purwanto, Z. d. (2015). *Komunikasi Bisnis (Perspektif Konseptual dan Kultural)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduan Tobink, B. N. (2003). *Kamus Istilah Perbankan*. Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.
- Ruslan, R. (2000). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Rustono. (2008). Peran Komunikasi dan Negosiasi Dalam Hubungan Pemutusan Kerja (PHK). *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 8. From <https://www.slideshare.net/putriwulans/jurnal-komunikasi-bisnis>
- Siswanto, S. (1997). *Menangani Kredit Bermasalah, Konsep, Teknik, dan Kasus*. Jakarta : Pustaka Binaman Presindo.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadinata, N. (2018). Peran Sistem Pengendalian Internal Dalam Menekan Angka Kredit Macet. *Profita*. Retrieved oktober 16, 2021 from <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/profita/article/view/profita.2018.v111.2.03>
- Suseno, A. A. (2018, Agustus). Pola Komunikasi Collection Dalam Menangani Kredit Bermasalah Di Pt Al-Ijarah Indonesia Finance. *Jurnal Skripsi*. Retrieved Oktober 12, 2021
- Sutarno. (2014). *Aspek-aspek Hukum Perkreditan pada Bank*. Bandung: Alfabeta.
- Top Career Id. (n.d.). Membahas Desk Collection, Pengingat Utang Nasabah. Retrieved oktober 10, 2021 from <https://topcareer.id/read/2019/08/30/2748/begini-cara-desk-collection-menagih-hutang-nasabah/>
- Wijaya, D. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wikipedia. (n.d.). Debitur. Retrieved Oktober 16, 2021 from <https://id.wikipedia.org/wiki/Debitur>