

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (16th ed.). Jakarta: Erlangga.

Buku ini memberikan pemahaman dasar tentang konsep pemasaran, termasuk strategi dalam menyapa pelanggan dan teknik upselling.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2018). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Buku ini membahas manajemen layanan, termasuk pelayanan pelanggan, penerimaan pesanan, dan manfaat kerja profesi dalam konteks industri jasa.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Referensi ini mencakup topik pemasaran jasa, termasuk strategi komunikasi dalam melayani pelanggan dan praktik upselling.

Brown, L., & Crainer, S. (2017). *Upsell Revolution: Mastering the World of Upselling*. London: Pearson.

Buku ini fokus pada konsep upselling dan memberikan panduan praktis tentang bagaimana meningkatkan penjualan melalui teknik upselling.

Guffey, M. E., & Loewy, D. (2018). *Business Communication: Process and Product* (9th ed.). Boston: Cengage Learning.

Buku ini membahas aspek-aspek komunikasi bisnis yang relevan, termasuk komunikasi dengan pelanggan dan rekan kerja..