

## DAFTAR PUSTAKA

- Affif, F. 1987. *Psikologi Penjualan*. Bandung : Angkasa.
- Ali, A. Hasymi, 1993. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ancok, D., 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- As'ad , Mohammad. 1995. *Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty
- Azwar, S. 1986. *Reliabilitas dan Validitas, Interpretasi dan komputasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Cialdini, R. B., 1987. *Empaty / Gased Helping is it selfessly all selfishly motivated*, *Journal of Personality And Social Psychology*, hal. 749-758., New York : American Psychological.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka.
- Divisi Asuransi Eksekutif AJB Bumi Putera, 1912. *Pedoman Dasar Keagenan Asuransi Jiwa*.
- Eisenberg, N, Strayer, J. 1987. *Empathy and Its Development*. Australia : Cambridge University Press.
- Erwin, P. 1993. *Friendships and Peer Relation in Children*. London : John Willey and Sons Ltd.
- Forsyth, P. 1993. *Manajemen Penjualan*. Penerjemah Susanto Budidharma. Jakarta : Gramedia.
- Frederick, G. & Webster, 1988. *Interpersonal Communication and Salesman Effectiveness*. *Journal of Marketing Vol. 32, Juli 1988*.
- Goleman Daniel, 1996. *Kecerdasan Emosional.*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, F., 2001. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset. ✓

- Hadi, Sutrisno, 1982. *Metodologi Research. Jilid III*, Cetakan ke VII, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- ....., 1986. *Metodologi Research. Jilid I*, Cetakan ke XVIII, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- ....., 1989. *Statistik. Jilid II*, Cetakan XI, Yogyakarta: Andi Offset.
- ....., 1989. *Statistik Jilid IV*, Cetakan XI, Yogyakarta : Andi Offset.
- Hartono, Sri Rejeki., 1985. *Asuransi Dan Hukum Asuransi*, Semarang: IKIP.
- ....., 1992. *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika
- Howell William S., 1992. *The Empatic Communicator*, Belmont California: University of Minnesota, Wadsworth Publishing Company.
- Kartono, K.; Gulo, D., 1987. *Kamus Psikologi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Prentice-Hall Inc.
- M. Suparman Sastrawidjaya, dan Endang, 1993. *Hukum Asuransi. Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian.*, Bandung: Alumni.
- Maier, N, 1985. *Psychology in Industry*, Masachussets : The Riverside Press.
- Manullang, M. 1981. *Manajemen Personalia*. Edisi Revisi, Cetakan VI, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- McCormick, Ernest J. ; Ilgen, Daniel. 1985. *Industrial and Organizational Psychology*. 8<sup>th</sup> edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Pengurus AJB Bumi Putera 1912, 1995. *Buku Pedoman Kerja dan Tarip Premi Petugas Dinas Luar*.
- Pidada, U.S., 1994. *Motif Prososial dan Komponennya*, *Jurnal ISPSI No.5/Th. 1993/1994*, Hal. 39-55, Bandung: Unpad.
- Russel, Beach & Buskirk, 1989. *Text Book of Salesmanship*, Tokyo : Mc. Graw Hill.

- Schultz, Duane. 1973. *Psychology and Industry Today*. New York : MacMillan Publishing Co., Inc. ✓
- Sears, D.O., Jonathan, L.F. and Anne, P.L., 1991. *Psikologi Sosial. Jilid: 2*, Alih Bahasa: Michael Ardyanto, Jakarta: Erlangga.
- Steers, Richard M.; Porter, Lyman W. 1987. *Motivation and Work Behavior*. 4<sup>th</sup> Edition. Mc Graw – Hill Company.
- Supratiknya, A., 1995. *Komunikasi Antar Pribadi*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Kanisius.
- Swasta, B., 1984. *Asas-asas Marketing*, Yogyakarta : Liberty.
- Swastha B, 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : Liberty.
- Tjahyono, S. 1986. Hubungan antara Tingkat Empati Dengan Intensi Prosocial Pada Anak – anak Kelas 3 – 5 SD Tarakanita Burnijo Yogyakarta. *Jurnal Psikologi* Nomer 1. hal 14 – 20. Yogyakarta : UGM.
- Tom Hopkins, 1998. *Seni Menjual, Teknik Pemasaran yang Berhasil*, Disadur dari How to Master The Art of Selling, Cetakan ketiga, Semarang : Dahara Prize.
- Tubbs, S. L. Dan Moss, S. 1994. *Human Communication*. New York : Mc Graw Hill. Inc.
- Wasito Hermawan, 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Wexley, Kenneth, N.; Yukl, Gary, A. 1977. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. 1<sup>st</sup> Edition. Homewood, Illionis : Richard D Irwin, Inc.