

DAFTAR PUSTAKA

- Assael. 2002. *Consumen Behavior and Marketing Action*. Boston: Kent Publishing Company.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Chaffey, Dave, Chadwick, Fiona E., Johnstone, Kevin, & Mayer, Richard. 2006. *Internet Marketing, Strategy, Implementation, and Practice*. Harlow: Prentice Hall.
- Chaffey, Dave & Smith, PR. 2013. *E-Marketing: Excellence*. UK: Butterworth-Heinemann.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., & Broom, Glen M. 2006. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Harrison, Shirley. 2000. *Public Relations: An Introduction*. Singapore: Seng Lee Press.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. 1999. *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Littlejohn, Stephen W. & Foss, Karen A. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, A.H. 2007. *Metode Statistika*. Jakarta: PT Gramedia.
- Onggo, Bob Julius. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta: PT Media Elex Komputindo.
- Peppers, Don & Rogers, Martha. 2004. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Riduwan & Kuncoro, Achmad Engkos. 2014. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prentice Hall.
- Scott, David M. 2011. *The New Rules of Marketing & PR*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, M. 2003. *Multimedia Alat untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah, Hidayati. 2011. *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Bandung: Alfabeta.
- Theaker, Alisson. 2006. *The Public Relations Handbook*. Oxfordshire: Routledge.

Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

SKRIPSI

Apriliani, Nia Nur, Putri, Yuliani Rachma, & Ali, Dini Salmiyah Fithrah.
2015. "Pengaruh Penggunaan Media Twitter @infobdg Terhadap
Pengurangan Ketidakpastian Informasi". Universitas Telkom.

Wibowo, R. M. R. A. Heru & Lestari, Martha Tri. 2015. "Pengaruh Promosi
melalui Twitter terhadap Keputusan Pembelian Produk Penny di Kota
Jakarta". Universitas Telkom

JURNAL

Hu, Yi-Chung, Wang, Jen-Hung, & Hung, Li-Ping. 2011. "Evaluating
Microblogging e-Service Quality using ANP". *Journal of Multi-Criteria
Decision Analysis*, vol. 19, no. 1, h. 89-111.

Suratno, Sri. & Purnama, Nursya Bani. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan
Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak
Yogyakarta 2". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, vol. 7, no. 1, h.
69-87.

Tasunar, Nanang. 2006. "Kualitas Layanan sebagai Strategi Menciptakan
Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak".
Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, vol. V, no. 1, h. 41-62.



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Wisnalmawati. 2005. "Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 3, no. 10, h. 153-165.

Indosat Ooredoo. 2015. "Annual Report".

JURNAL ONLINE

Kaplan, Andreas M. & Haenlein, Michael. 2010. "Users of the World. Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media". *Business Horizons*, vol. 53. no. 1, h. 59-68. Diakses 23 Oktober 2016, pk. 03.46.

<http://michaelhaenlein.eu/Publications/Kaplan,%20Andreas%20-%20Users%20of%20the%20world,%20unite.pdf>

Huberman, B., Romero, D. M., & Wu, F. 2009. "Social Networks That Matter: Twitter Under The Microscope". *First Monday*, vol. 14, no. 1. Diakses 23 Oktober 2016, pk. 03.46.

<http://www.firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/issue/view/274>

Mehta, Abilasha. 1994. "How Advertising Response Modeling (ARM) Can Increase Ad Effectiveness". *Journal of Advertising Research*, Mei/Juni, h. 62-74. Diakses 23 Oktober 2016, pk. 05.19.

<http://www.gandrllc.com/reprints/arm-jan1994.pdf>

ARTIKEL

Digital Training Academy. 2015. "*Cannes Lions Case Study: Domino's Emoji Pizza Orders*". Diakses 23 Oktober 2016, pk. 04.04.
http://www.digitaltrainingacademy.com/casestudies/2015/07/cannes_lions_case_study_dominos_emoji_pizza_orders.php

Global Business Guide Indonesia. 2013. "*An Overview of Indonesia's Telecommunication Sector*". Diakses 23 Oktober 2016, pk. 03.24.
http://www.gbgindonesia.com/en/services/article/2012/an_overview_of_indonesia_s_telecommunication_sector.php

Global Business Guide Indonesia. 2015. "*Mobile Apps in Indonesia Clicking into Gear*". Diakses 23 Oktober 2016, pk. 03.29.
http://www.gbgindonesia.com/en/main/business_updates/2015/mobile_apps_in_indonesia_clicking_into_gear_11265.php

Indosat Ooredoo. "Profil Perusahaan". Diakses 15 Januari 2017, pk. 01.38. <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile>

Kamar Dagang dan Industri Indonesia. 2014. "*E-commerce in Indonesia – Outlook, Prospects, and Challenges*". Diakses 23 Oktober 2016, pk. 03.34.
http://www.gbgindonesia.com/en/main/partners_updates/kadin/e_commerce_in_indonesia_outlook_prospects_and_challenges.php

Reza, Jeko Iqbal. 2015. "Ini Kisah Perkawinan di Balik Nama dan Logo Indosat Ooredoo". Diakses 15 Januari 2017, pk. 01.38.

<http://tekno.liputan6.com/read/2370135/ini-kisah-perkawinan-di-balik-nama-dan-logo-indsat-ooredoo>

