



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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, dkk. 2011. *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Breakenridge, Deirdre K. 2012. *Social Media and Public Relations: Eight New Practices for the PR Professional*. New Jersey: Pearson Education.
- Conny R, Semiawan. 2010: *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Cutlip, Scoot. Center, Allen H dan Broom. Glen M. 2006. *Effective Public Relations*. New Jersey: Pearson Education Inc
- Dantes, Nyoman 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Evans, Liana. 2010. *Social Media Marketing: Strategies For Engaging in Facebook, Twitter & Other Social Media*. USA. Que Publishing.
- Flew, Terry. 2005. *New Media. An Introduction*. United Kingdom: Oxford University Press
- Gerson, Richard F. 2011. *Beyond Customer Service*. Jakarta: Lutan Edukasi.
- Kotler, Philip. 2006. *According to Koller*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Markplus on Marketing – the second generation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Jacky mussry, Michael hermawan, taufik. Yuswohady, paul patty, alex mulya, suryo soekarno, hasan, Markplus&co.
- Krisyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group
- McQuail, Den is 2010. *Mass Communication Theory*. Singapore: SAGE Publications
- Neuman, W.Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Eds 7 Penerjemah: Edina T. Sofia. Jakarta: Bina Askara
- Nova, Firsan. 2012. *Republic Relations*. Jakarta. Media Bangsa.
- Miles, Matthew B & Huberman, A Michael 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Tangerang Etnomark Consulting
- Peelen, Ed 2005. *Customer Relationship Management*. Amsterdam: Pearson Education Benelux BV.

- Safko, Lon and Brake, D.K 2012. *The Social Media Bible: Tactics, Tools, and Strategies For Business Success*. New Jersey. John Wiley & Sons.
- Seitel, Fraser P.2007. *The Practice of Public Relations Tenth Edition*.
New Jersey: Pearson Education, Inc
- Shelvin, Ron. 2008. *Everything They're Told About Marketing Is Wrong*. USA. Brend Dixon.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasara Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan ketiga Malang Bayumdia Publishing.
- Widjaja, Bernard. T. 2009. *Lifestyle Marketing – Servlist : Paradigma Baru Pemasaran Bisnis dan Lifestyle*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Yin, Robert K. 2013. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

SUMBER JURNAL ILMIAH

- Moh.Sanusi. 2015. PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN. Universitas Islam Negri Yogyakarta.
- Dina.Prasanti. 2017. POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS ANGGOTA.
- Nova Mei Merliya. 2016. MEMBANGUN CONSUMER LOYALTY MELALUI SOCIAL MEDIA. Universitas Negri Semarang
- Angelica, Stephanie. 2012. Peran Social Media Dalam Membangun Ikatan Dengan Konsumen Guna Memperoleh Loyalitas Terhadap Perusahaan Jasa Penerbangan (Studi Kasus: PT Indonesia Air Asia). Thesis Universitas Indonesia

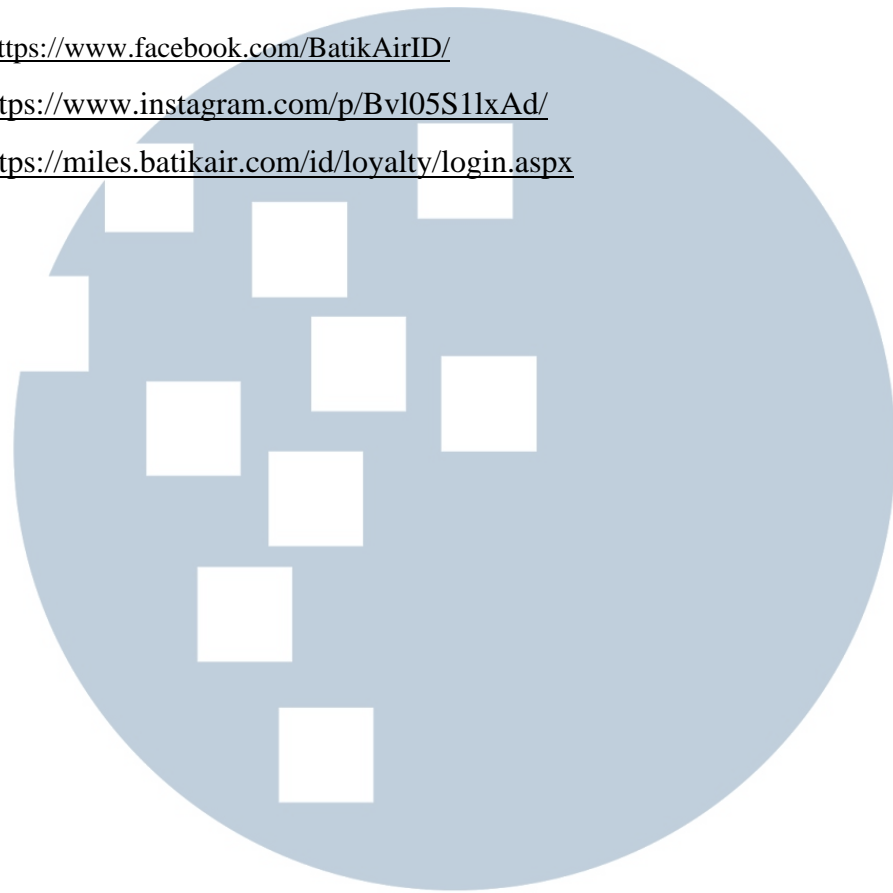
SUMBER LAIN

- <http://makassar.tribunnews.com/2019/02/13/deretan-insiden-kecelakaan-pesawat-lion-air-dari-jatuh-tergelincir-delay-hingga-bagasi-berbayar>
- <https://travelingyuk.com/maskapai-perintis/57262/>
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20180424/98/787756/batik-air-pecahkan-rekor-otp-terbaik-se-asia-tenggara>
- <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3310911/batik-air-jadi-maskapai-paling-tepat-waktu-ke-2-di-asean>
- <https://www.instagram.com/batikair/?hl=id>
- <https://twitter.com/BatikAirINA>

[\(https://www.facebook.com/BatikAirID/](https://www.facebook.com/BatikAirID/)

<https://www.instagram.com/p/Bv105S11xAd/>

<https://miles.batikair.com/id/loyalty/login.aspx>



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA