



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

- Connected, Socially. 2001. *The TXT book: Your Guide to Social Networking*. Bloomington: AuthorHouse
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Burlington: Butterworth-Heinemann
- Darmastuti, Rini. 2007. *Etika PR dan E-PR*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Daymon, Christine, & Immy Holoway. 2002. *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. London: Routledge
- Effendy, Onong Uchjana. 1992. *Hubungan Masyarakat, Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Endraswara, Suwardi. 2006. *Metode, Teori, Teknik: Penelitian Kebudayaan Ideologi, Epistemologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama
- Golden, Michelle. 2011. *Social Media Strategies for Professionals and Their Firms*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light, Fourth Edition: Social CRM Strategies, Tools and Techniques for Engaging Your Customers*. 2010. USA: McGraw Hill
- Harris, Thomas & Patricia T. Whalen. 2006. *The Marketers Guide to PR in the 21th Century*. Ohio: Thomson
- Kotler, Philips & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Kriyantono, Rachmat, S.Sos, M.Si. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenadia Group: Jakarta. 2009
- Lipschultz, Jeremy Harris. 2015. *Social Media Communications: Concept, Pratices, Law, Data and Ethics*. New York: Routledge
- Mayfield, Anthony. 2008. *What is Social media?*. United Kingdom: Icrossing

- McQuail, Dennis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKiS Yogyakarta
- Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. New Jersey : Prentice Hall
- Philips, David. 2009. *Online PR: A Practical Guide to Developing and Online Strategy in the World of Social Media*. London: Kogan Page Limited
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Swift, Ronald S. 2001. *Customer Relationship Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Theaker, Allison. 2004. *The Public Relation Handbooks*. Oxfordshire: Routledge
- Wisesa, Silih Agung. 2006. *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Zarella, Dan & Aliison Zarella. 2011. *The Facebook Marketing Book*. Canada: O'Reilly Media, Inc.

UMMN

DAFTAR PUSTAKA JURNAL DAN KARYA ILMIAH

Verdiansiah, Danie. 2012. Penerapan Customer Relationship Management(CRM) Sebagai Strategi Bisnis Pada Century Healthcare. Karya Ilmiah pada AMIKOM Yogyakarta

Fadillah, Arif. 2013. *Efektivitas Website Sman 5 Samarinda Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Siswa*. Jurnal Ilmu Komunikasi 1(1):113-124



DAFTAR PUSTAKA ONLINE

Darins Williams 2013. *Eksis Di Media Sosial Dapat Memberi Nyawa Bisnis*. Diakses pada tanggal 1 Juli 2015 pukul 21.00 WIB <<http://executive.kontan.co.id/news/eksis-di-media-sosial-dapat-memberi-nyawa-bisnis>>

Mariana Silalahi 2013. *8 Langkah Efektif Menggunakan Facebook sebagai Contact Point Bisnis Restoran*. Diakses pada tanggal 1 Juli 2015 pukul 21:22 <<http://mix.co.id/headline/8-langkah-efektif-menggunakan-facebook-sebagai-contact-point-bisnis-restoran/>>

Jenny McIver 2014. *Menangani Komentar Negatif di Media Sosial Bagian Satu: Facebook*. Diakses pada tanggal 3 Juli 23:34 <<http://www.tripadvisor.co.id/TripAdvisorInsights/n2291/menangani-komentar-negatif-di-media-sosial-bagian-satu-facebook>>

Dwi Wulandari 2015. *Sudahkah Anda Menggunakan Social Media untuk Customer Insight?*. Diakses 4 Juli 2015 pukul 22:12 <<http://mix.co.id/headline/sudahkah-anda-menggunakan-social-media-untuk-customer-insight/>>

Admin 2007. *Mengkaji Komunitas Konsumen*. Diakses pada 10 Juli 2015 pukul 21:48 <<http://swa.co.id/listed-articles/mengkaji-komunitas-konsumen>>

Cecep Supriadi 2014. *Media Sosial untuk Bisnis, Siapakah Anda?*. Diakses pada tanggal 14 Juli 2015 <<http://www.marketing.co.id/media-sosial-untuk-bisnis-siapakah-anda/>>

Admin 2014. *Jakarta Kota dengan Banyak Mall di Dunia*. Diakses pada 12 Maret 2015 pukul 18:39 <<http://marketplus.co.id/2014/09/jakarta-kota-dengan-banyak-mall-di-dunia/>>

Admin 2014. *Pengguna Internet di Indonesia Capai 82 Juta*. Diakses tanggal 1 Maret 2015. Pukul 20:43 <http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker#.VbJFTfmqko>

Admin 2015. *Pengguna Internet Indonesia tahun 2014 sebanyak 88, 1 Juta*. Diakses pada tanggal 25 Maret 2015 pukul 19:57 <<http://www.apjii.or.id/v2/read/content/info-terkini/301/pengguna-internet-indonesia-tahun-2014-sebanyak-88.html>>