

## DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D. (2019). *Digital Marketing: Strategy and Implementation*. Pearson.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2016). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice* (Sixth Edit). Pearson.
- Cheung, M. L., Pires, G., & Rosenberger, P. J. (2020). The influence of perceived social media marketing elements on consumer–brand engagement and brand knowledge. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(3), 696–720. <https://doi.org/10.1108/apjml-04-2019-0262>
- Darmawan, P., & Ni, Wayan, E. (2017). Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada Florist Online di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 2076–2194.
- Gani, A. G. (2018). Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya. *Journal Universitas Suryadarma*, 71–86.
- Herujiyanto, A. (2019). *Media Sosial dan Kehidupan Masyarakat Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Heryana, A. (2018). Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Research Get*.
- Hyken, S. (2017). *Ten Customer Service And Customer Experience Trends For 2017*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, & Kevin, L. K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknis Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Prenadamedia Group.
- Leaver, T., Highfield, T., & Abidin, C. (2020). *Instagram: Visual Social Media Cultures*. Wiley.
- Ltd., S. N. S. P. (2019). *Marketing Wisdom, Management for Professionals*. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-7724-1\\_1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-7724-1_1)
- Maddalena, S. (2024). *Digital 2024 - We are Social Indonesia. We Are Social*

Indonesia. <https://doi.org/https://wearesocial.com/id/blog/2024/01/digital-2024/>

Sutabri, T., Wibowo, S., & Sahala, A. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. ANDI.

Widyasari, K. L., Nuranna, F. S., Sulasmi, A. L., Rokayah, Wihartono, Sinuraya, N. E., & Riswan, H. (2019). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintah*. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications Design and Methods* (Sixth Edit). SAGE Publications, Inc.



# UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA