



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

Buku

- Anderson, Kristin dan Carol, Kerr. 2002. *Customer Relationship Management*. United States: McGraw-Hill Companies.
- Baines, Paul., John, Egan., & Frank, Jefkins., 2004. *Public Relations Contemporary issues and techniques*. Italy.
- Baran, Dr. Rojer J., Prof. Robert J. Galka., & Prof. Daniel P. Strunk. 2008. *Principles of Customer Relationship Management*. USA: Thomson Higher Education.
- Bidlogi, Hossein. 2004. *The Internet Encyclopedia Volume 1*. New Jersey: John Willey & Sons, Inc.
- Botha, C. H. Bothma, & Pieter G. 2008. *Managing e-commerce in business: Second Edition*. South Africa: Juta & Company Ltd.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management Concepts and Tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Chaffey, Dave. 2009. *E-business and E-commerce Management strategi, implementation and practice, 4th edition*. United Kingdom: Prentice Hall.
- Creswell, John. W. 2014. *Research Design International Student Edition Fourth Edition*. California: SAGE Publication.
- Fjermestad, Nicholas, & Jr. Romano. 2006. *Electronic Customer Relationship Management*. New York: Routledge.
- Greenberg, Paul. 2003. *Maintaining & Envolving Successful Commercial Web Sites*. San Fransisco: Morgan Kaufmann.
- Hamdi, Asep. Saepul. & E. Bahrudin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitaif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hermawan, M.Sc., Dr. Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo.
- Irwin, Richard., William, Sutton., & Laurence, McCarthy. 2002. *Sport Promotion and Sales Management Second Edition*. United States: Human Kinetics.
- Laudon, Kenneth. C & Jane P. Laudon. 2007. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Buku 1 Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.

- Levitt, Steven D. & Stephen, J Dubner. 2016. *THINK LIKE A FREAK*. Jakarta: Noura Books PT Mizan Publika.
- McLeod. Jr, Raymond & George P. Schell. 2008. *Management Information Systems: Sistem Informasi Manajemen edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parvatiyar, Atul & G. Shainesh. 2001. *Customer relationship management emerging concept, tools, and applications*. New Delhi: The Tata McGraw-Hill.
- Pleffer, Jeffrey. 2008. *28 Kiat Meningkatkan Kinerja Bisnis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rakhmat, M.Sc, Drs. Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Semiawan, Prof. Dr. Conny. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo.
- Shanmugasundaram, S. 2008. *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Modern Trends and Perspectives*. New Delhi: Asoke K. Ghosh, PHI Learning Private Limited.
- Smith, Paul dan Ze, Zook. 2011. *Marketing Communications Integrating Offline and Online with Social Media*. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Strauss, Ralf E. 2008. *Marketing by Planning Design Systematic Planning for Successful Marketing Strategy*. England: John Willey & Sons, Inc.
- Sugandhi, Rajendra Kumar. 2003. *Customer Relationship Management*. New Delhi: K.K. Gupta for New Age International (P) Ltd.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media*. Yogyakarta: Suaka Media
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Theaker, Alison. 2004. *The Public Relations Handbook Second Edition*. Great Britain: MPG Books Ltd.
- Theaker, Alison. 2012. *The Public Relations Handbook Fourth Edition*. New York: Routledge.
- Watson, Tom dan Paul Noble. 2005. *Evaluatin Public Relations: a best practice guide to public relations and evaluation*. Great Britain: Clays Ltd, St Ives plc.

Organisasi

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2016. "Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2016".
- Linguistik Indonesia. 2007. "Masyarakat Linguistik Indonesia".
- Top Brand. "*Top Brand Concept*". Diakses 27 Maret 2017. <http://www.topbrand-award.com/about-top-brand/top-brand-concept>

Skripsi

- Ardha, Dara A. U. 2012. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo*. Depok: Universitas Indonesia.
- Bayundara, Kelik. 2013. *Pengaruh Kualitas Program Loyalitas Terhadap Niat Rekomendasi Worrd-of-Mouth*. Depok: Universitas Indonesia.
- Indriyani, Riris N. 2012. *Pelaksanaan Organization Public Relationships yang Dilakukan oleh Public Relations dalam Menjaln Hubungan Kerja Sama dengan Mitra Perusahaan (Studi Kasus pada Hubungan PT Angkasa Pura II dan Maskapai Penerbangan Periode 2010-2011)*. Depok: Universitas Indonesia.

Media Online

- Ardiansyah, Mochammad. 2017. "Melihat Pengguna Internet di Indonesia Jadi Potensi Bisnis Besar". Merdeka.com. 7 Maret. Diakses 30 Mei 2017. <https://www.merdeka.com/uang/melihat-pengguna-internet-indonesia-jadi-potensi-bisnis-besar-di-ri.html>
- Indonesia-Investements. 2017. "*Bisnis di Indonesia*". Diakses 30 Mei 2017. <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/item7>
- Kristianto, Agus. 2015. "Perkembangan Bisnis Online di Indonesia". Kompasiana.com. 24 Juni. Diakses 30 Mei 2017. http://www.kompasiana.com/aguskristianto/perkembangan-bisnis-online-di-indonesia_5528e610f17e61221a8b45ab

Mahatma, Rhein. 2016. "Buat Toko Online". Buattokoonline.id. 30 Desember. Diakses 30 Mei 2017. <https://buattokoonline.id/data-statistik-mengenai-pertumbuhan-pangsa-pasar-e-commerce-di-indonesia-saat-ini/>

Prihadi, Susetyo Dwi. 2017. "Peta Persaingan Situs e-Commerce di Indoneisa". CNN Indonesia. 15 Maret. Diakses pada 7 Juli 2017. <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170315104148-185-200219/peta-persaingan-situs-e-commerce-di-indonesia/>



U M N