



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

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Breakenridge, Deirdre K. 2012. *Social Media and Public Relations: Eight New Practices for the PR Professional*. New Jersey: Pearson Education
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Connected, Socially. 2001. *The TXT book: Your Guide to Social Networking*. Bloomington: Authorhouse.
- Creswell W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Davis, Anthony. 2003. *Everything You Should Know About Public Relations*. London: Kogan Page.
- Daymon, Christine & Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Bentang.
- Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Evans, Liana. 2010. *Social Media Marketing: Strategies for Engaging in Facebook, Twitter & Other Social Media*. USA: Que Publishing.
- Seitel, Fraser P. 2017. *The Practice of Public Relations*. England: Pearson.
- Golbeck, Jennifer. 2013. *Analyzing the Social Web*. USA: Moran Kaufmann.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light, Fourth Edition: Social SRM Strategies, Tools, and techniques for Enaing Your Customers*. USA: McGraw Hill.
- Haig, Matt. 2000. *E-PR: The Essential Guide To public Relations on the Internet*. London: Kogan Page.
- Jefkins, Frank. 2003. *Pulic Relations*. Jakarta : Erlangga
- Kabani, Shama Hyder. 2010. *The Zen of Social Media Marketing: An Easier Way to Build Credibility, Generate Buzz, and Increase Revenue*. USA: Benbella Books Inc.

- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lattimore, Dan dkk. 2007. *Public Relations: The Profession and the Practice*. Madison: Brown and Benchmark.
- Lichtman, Marilyn. 2010. *Qualitative Research in Education: A User's Guide*. USA: Sage Publication.
- McQuail, Denis. 2011. *Mass Communication Theory*. London: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Onggo, Bob Julius. 2004. *Cyber Public Relations: Strategi Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi lewat Media Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LKIS Pelangi Aksara.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Reddi, C. V. Narasimha. 2009. *Effective Public Relations and Media Strategy*. New Delhi: PHI Learning Private Limited.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Smith, Paul & Ze Zook. 2011. *Marketing Communications: Interating Offline and Online With Social Media*. London: Kogan Page.
- Solis, Brian & Deirdre Breakenridge. 2011. *Putting The Public Relations Back In Public Relation: How Social Media Is Reinventing The Aing Business of PR*. New Jersey: Pearson, Inc.
- Straubhaar, Joseph, Robert Larose & Lucinda Davenport. 2009. *Media Now: Understanding Media, Culture and Technology*. USA: Cengage Learning.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Swift, Ronald S. 2001. *Accelerating Customer Relationships Using CRM and Relationship Technologies*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall
- Wasesa, Silih Agung & Jim Macnamara. 2010. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia.

Yin, Robert K.. 2002. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.

Zarella, Dan & Allison Zarella. 2011. *The Facebook Marketing book*. Canada: O'Reilly Media, Inc.

SUMBER SKRIPSI

Susilo, Tasya Adisti. 2012. "Analisis Aktivitas media Twitter Bank 46 dalam Pelaksanaan *Customer Relations* (Studi pada Akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46)". Skripsi. Jakarta. Universitas Indonesia.

Simponi, Rifa Rizqi. 2013. "Analisis *Customer Engagement* Pada Akun Media Sosial Twitter Pocari Sweat". Skripsi. Jakarta. Universitas Indonesia.

SUMBER INTERNET

"*About Twitter*". 2015. Diakses 03 April 2017. <https://about.twitter.com/company>

"Infografis: Indonesia peringkat kelima pengguna Twitter terbanyak". 2013. Diakses 20 Maret 2017. <http://gadgetan.com/infografis-indonesia-peringkat-kelima-pengguna-twitter-terbanyak/42052>

Facebook. 2017. Diakses 01 Juli 2017. <https://www.facebook.com/Water4lifeID/>

Jabbar. 2016. "Ahok luncurkan Qlue, Aplikasi untuk Warga Laporkan Masalah di DKI". Diakses pada 03 Juli 2017. <http://news.detik.com/berita/3141139/>

Jeko. 2017. "Indonesia Negara ke-4 dengan pengguna Facebook teraktif di Dunia". Diakses 06 Juni 2017. <http://tekno.liputan6.com/read/2926217/indonesia-negara-ke-4-dengan-pengguna-facebook-teraktif-di-dunia#>

Palyja. 2017. "Tentang Palyja". Diakses 01 Juli 2017. <http://palyja.co.id/id/sejarah-palyja/>

Qlue. 2017. Diakses 01 Juli 2017. <http://qlue.co.id>

Twitter. 2017. Diakses 01 Juli 2017. https://twitter.com/Water4life_ID