

DAFTAR PUSTAKA

- Allan . (2005). *Pengertian Internet dan Asal Usul dari kata Internet*. Penerbit Indah, Surabaya.
- Amirul, Hadi & Haryono, H. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Pustaka Setia, Bandung.
- Arikunto, S (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____ (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Armstrong dan Kotler, Philip. (2003), *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesembilan. PT.Indeks Gramedia, Jakarta.
- Barnes, James G. (2006). *Secrets Of Customer Relationship Management*, Terjemahan Andreas Winardi, 2003. Andi, Yogyakarta.
- Car, Caleb T. & Hayes, Rebecca A. (2015). *Social Media: Defining, Developing, and Divining*. Atlantic Journal of Communication, New Jersey.
- Chris, Brogan. (2010). *Social Media: Tactic and Tips to Develop Your Business Online*. John Willey & Sons, New Jersey.
- Cross, Michael. (2013). *Social Media Security*. Syngress, Missouri.
- Devito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Professional Book, Jakarta.
- _____ (2001). *Komunikai Antar Manusia*. Kharisma Publishing Group, Tangerang.
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Greenberg, Paul. (2010). *CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. McGraw Hill, New York.
- Imasari, Kartika dan Nursalin, Kezia Kurniawati. (2011). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. Fokus Ekonomi (FE), Vol. 10, No. 3, hal. 183 - 192*. g, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. (2001). *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison, Wesley, USA.

- _____ (2001). *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison, Wesley, USA.
- Kincaid, Judith W. (2003), *Customer Relationship Management: : Getting it Right!*. Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Komala, Lukiati. (2009). *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks*. Widya Padjadjaran, Bandung.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Erlangga, Jakarta.
- K.Yhin. Robert. (2015). *Studi Kasus: Desain Dan Metode*. RAJAWALI PERS, Jakarta
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. (2009). *Teori Komunikasi*, edisi 9. Salemba Humanika, Jakarta
- _____ (2009). *Teori Komunikasi*, edisi 9. Salemba Humanika, Jakarta
- McQuail, Dennis. (1997). *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Erlangga, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____ (2005). *Metode penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____ (2010). *Metode penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____ (2011). *Metode penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____ (2012). *Metode penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mowen, John C. dan Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen*. Ed.5. Erlangga, Jilid 2, Jakarta.
- Muhammad, Arni. (2004). *Komunikasi organisasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M.N. (2001). *“Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)”*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Oetomo, B. S. D. (2002). *E-education Konsep, Teknologi, dan Aplikasi Internet Pendidikan*. Andi Offset, Yogyakarta.

- Prihatna, Henky. (2005). *Kiat Praktis Menjadi Webmaster Profesional*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2003). *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rhee'q dan Vhl. (2012). *Cara Gampang Cari Duit di Internet*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. (2006). *Management Public Relations & Media Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suchaeri, Heri. (2012). *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Metamograf, Solo.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta, Bandung.
- Sunhaj, Ahmad. (1996). *Teknik Penulisan Kualitatif dalam Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Kalimasada Press, Malang.
- Supriyanto, Aji. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Salemba Infotek, Jakarta.
- Suryadi, Edi. (2004). *Mengembangkan Kemampuan Berkomunikasi Modul 2*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Suryani, Tatik. (2013), *PERILAKU KONSUMEN DI ERA INTERNET : IMPLIKASINYA PADA STRATEGI PEMASARAN*. GRAHA ILMU, Surabaya.
- Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Prenada Media, Jakarta.
- Taprial, Varinder & Kanwar, Priya. (2012). *Understanding Social Media*. Ventus Publishing ApS, Denmark.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Andi, Yogyakarta.
- _____ (2008). *Strategi Pemasaran*. Ed.III. Andi, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja. (2008). *Dasar –Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Harvindo , Jakarta.
- Vardiansyah, Dani. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan Ke-1. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu, Surabaya.

Yusuf, Muhammad. dan Yusuf, Ahmad. (2012). *1 jam membuat toko online dengan Joomla-Virtuemart*. Expert, Yogyakarta.

Sumber Lain

<https://satujam.com/pengertian-komunikasi/> [diakses tanggal 5-juni-2018]

<https://jurnalapps.co.id/menggali-keuntungan-melalui-line-1833> [diakses tanggal 20-Juli-2018]

Caesar. (2009). *Sekilas Customer Relationship Management (CRM)*. Erlangga, Jakarta : <http://bagbigbug.com/2009/03/12/sekilas-customer-relationship-management-crm/> [diakses tanggal 28 Agustus 2018]

Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol 9, No. 2, 2018 e-ISSN: 2301-8313 : <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi> [diakses tanggal 23-Juli-2019]