

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Angipora Marius P., 2002, Dasar-Dasar

Pemasaran, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Azuar Juliandi (2013). Metodologi Penelitian

Kuantitatif: untuk ilmu-ilmu Bisnis. Medan : M2000.

Ade, Sanjaya. (2011). Model-model

Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.

AGUS EKA PRATAMA. (2015). E –

Commerce, E - Bussiness dan mobile Commerce

Borman, Ernest G. 1989. Retorika Suatu

Pendekatan Terpadu. Jakarta: Erlangga.

Buchari Alma, 2005. Manajemen Pemasaran dan

Pemasaran Jasa. Cetakan 5. Bandung: CV Alfabeta.

Baum, David, 1999. E-Commerce. New Jersey :

oracle corp.

Berge. 1979. (dainton dan stafford,2000).Teori

Mendasar Komunikasi Antar Pribadi.

Bambang, Riyanto. 2012. Dasar-dasar

Pembelajaan. Edisi 4. Yogyakarta: BPF

Coviello, N., Milley, R. and Marcolin, B.

(2001). Understanding IT-enabled interactivity in contemporary marketing. Journal of Interactive Marketing, (Vol.15 No. 4, pp. 18-33).

Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management

Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Faisol. (1999). Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar
Aplikasi. Malang: IKIP.

Furchan, (1992) Pengantar Metode Penelitian
Kualitatif. Surabaya : Usaha Nasional.

Faisal, Sanapiah. 1990. Penelitian Kualitatif
(dasar-dasar dan aplikasi).

Griffin, Ricki W dan Ronal J Ebert. 2007. Bisnis
Edisi 8. Jakarta: Erlangga.

Heidrick and Struggles. (2009). The Adoption of
Digital Marketing in Financial. Services Under Crisis.

Hermawan, Agus. 2013. Komunikasi
Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Ibrahim, (1997). Prinsip-Prinsip Total Quality
Service. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kotler, Philip, Gary Amstrong, 2009. *Principle
of Marketing*, Pearson/Prentice hall.

K. Yin, Robert. (2013). Studi Kasus Desain dan
Metode. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

K. Yin. 2000."Studi Kasus"(Desain dan
Metode), Jakarta : PT Raja Grafindo

LittleJohn, Stephen W. 1996. *Theories of
Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.

Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa
Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.

McCroskey, J. C., Heisel, A. D., and Richmond,

V. P. (2001). Eysenck's big three and communication traits: Three correlational studies. *Communication Monographs*, 68, 360- 366.

Moleong, (2007) *Metodologi Penelitian*

Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.

Maman, Kh.(2002). *Menggabungkan Metode*

Penelitian Kuantitatif dengan Kualitatif. Makalah Pengantar Filsafat Sain.

Moleong, 2010 *Metodologi Penelitian Kualitatif*,

Bandung : Remaja Rosda karya.

Rahmat Jalalludin. 2002. *Metode Penelitian*

Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Segrin, Chris, and Jeanne Flora. 2005. *Family*

Communication. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associate.

Shannon, Claude E. & Warren, Weaver. 1949 A

Mathematical Model Of Communication. Urbana, IL : University of Illinois Press.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*:

Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi. (2004). *Psikologi*

Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Widiana, M.E dan Sinagar Bonar. (2010).

Dasar-dasar Pemasaran. Bandung: Karya Putra Darwati.

Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus: Desain dan*

Metode. Depok: Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service*

Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.

Jurnal

Ikbal Rachmat, 2014. Perencanaan Komunikasi

Pemasaran pada IPTV PT. Telkom DCS Barat Regional II Jakarta. Fakultas Ilmu Komunikasi.
Universitas Esa Unggul.