

## DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Anggoro, Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Bumi Aksara. Jakarta. 2002.
- Andipate, Anwar Arifin. *Paradigma Baru Public Relations*. Pustaka Indonesia Jakarta. Jakarta. 2015.
- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian Public Relations*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung. 2010.
- \_\_\_\_\_. *Handbook Of Public Relations*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung. 2013.
- Bajari, Atwar. *Metode Penelitian Komunikasi*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung. 2015.
- Cutlip, M.Scott, dkk. *Effective Public Relations*. Kencana. Jakarta, 2006.
- Kienan, Brenda. *Small Bussiness Solutions E-commerce*. PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedia. Jakarta. 2001.
- Kriyantono, Rachmat. *Public Relations Writing*. Jakarta. Kencana. 2008.
- \_\_\_\_\_. *Riset Komunikasi*. Kencana. Jakarta. 2006.
- Lattimore, Dan, dkk. *Public Relations: profesi dan praktik*, edisi ketiga. Salemba Humanika. Jakarta. 2010.
- Mondry. *Pemahaman Teori dan Praktik Jurnalistik*. Ghalia Indonesia. Bogor. 2008.
- Mowen, John C. & Michael Minor. *Perilaku Konsumen : Jilid 1*. Erlangga. Jakarta. 2002.
- Nova, Firsan. *Crisis Public Relations*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2011.
- Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam. *Komunikasi Public Relations*. CV Pustaka Setia. Bandung. 2012.
- Nugroho, Adi. *e-Commerce :Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*. Informatika Bandung. Bandung. 2006.

- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta. 2010.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. 2002.
- Ritonga, Jamiluddin. *Riset Kehumasan*. PT. Grasindo. Jakarta. 2005.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT. Rajagrafinda, Jakarta, 2014.
- \_\_\_\_\_. *Praktik dan Solusi Public Relations*. Ghalia Indonesi. Jakarta, 1999.
- Sangadji, Mamang Etta & Sopiah. *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset. Yogyakarta. 2013.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES, 1989.
- Soemirat, Soleh & Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relations*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010.
- Sutojo, Siswanto. *Membangun Citra Perusahaan*. PT. Damar Mulia Pustaka. Jakarta. 2004.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. 2003.
- Suyanto, M. *Strategi Periklanan Pada E-Commerce*. Yogyakarta. Andi, 2003.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen : Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Ghalia Indonesia. Bogor. 2002.
- Tosin, Rijanto & Catur Mewiwanto. *E-Commerce di Internet*. Dinastindo. Jakarta. 2000.
- Skripsi :  
 Budi. *Kecenderungan bidang masalah yang dikeluhkan konsumen dan kesesuaian dengan jawaban perusahaan melalui surat klaim di tokopedia.com bulan November*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul. Jakarta: Esa Unggul Press. 2016.

Internet :

Suwandi, Imam Mulyana Dwi. 2009. Citra Perusahaan. <http://www.slideshare.net/imanmulyana/citra-perusahaan>. Diakses : 2 Juni 2016.

McKnight, D. Harrison., & Chervany, Norman. L.. *What Trust Means in E-Commerce Customer Relationship: An Interdisciplinary Conceptual Typology*. *Journal of Electronic E-Commerce*. 2002.

Whiteley, David. *E-Commerce : Strategy, Technologies and Applications*. *Journal of McGraw-Hill*. Singapore. 2000.