

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto. 2008. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Blanchard, Oliver. 2015. *Social Media ROI: Mengelola dan Mengukur Penggunaan Media Sosial Pada Organisasi Anda*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Dutot, Vincent. 2013. *A New Strategy for Customer Engagement: How Do French Frims Use Social CRM?*. Internasional Business Research Canadian Center of Science and Education.
- Evans, Dave., McKee, Jake. 2010. *Social Media Marketing : The Next Generation Of Business Enggament*. Indiana : Wiley Publishing.
- Fine, Robert. 2010. *The Big Book of Social Media: Case Studies, Stories, Perspective*.Yorkshire Publishing.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light : CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. New York : McGraw Hill.
- Kasmadi, dan Nia Siti Sunariah. 2013. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philips dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran : Edisi kedua belas jilid 1*. PT Indeks.
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial Prosedur Tren dan Etika*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.

- Peppers, Don., Rogers, Martha. 2011. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- Riduwan. 2006. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Engkos Achmnad Kuncoro. 2012. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung. Alfabeta.
- Stewart, Colin, dan Adam Kowalatzke. 2008. *Media New Ways and Meaning*. Australia: Cataloguing In Publication Data.
- Sugiarto, dkk. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, Rony Setiawan, Verani Carolina, Nonie Magdalena dan Albert Kurniawan. 2013. *Aplikasi SPSS Untuk SMART Riset*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : ANDI
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi Kedua, Cetakan ke-12*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zarella, Dan. 2010. *The Social Media Marketing Book*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.

**Sumber Internet :**

- [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id) (diakses pada tanggal 7 desember 2016 pukul 20:55)
- [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com) (diakses pada taggal 6 desember 2016 pukul 13:40 WIB)
- [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com) (diakses pada tanggal 5 desember 2016 pukul 21:25 WIB)
- [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) (diakses pada tanggal 7 desember 2016 pukul 20:36 WIB)
- [www.okezone.com](http://www.okezone.com) (diakses pada tanggal 5 desember 2016 pukul 16:28 WIB)
- [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com) (diakses pada tanggal 29 november 2016 pukul 22:45)
- [www.tribunenews.com](http://www.tribunenews.com) (diakses pada taggal 6 desember 2016 pukul 14:56)

[www.twitter.com](http://www.twitter.com) (diakses pada tanggal 7 desember 2016 pukul 21:17)

[www.twittercounter.com](http://www.twittercounter.com) (diakses pada tanggal 7 desember 2016 pukul 21:07)

[www.viva.co.id](http://www.viva.co.id) (diakses pada tanggal 5 desember 2016 pukul 16:30 WIB)

[www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com) (diakses pada tanggal 6 september 2016 pukul 10:02)