

Daftar Pustaka

Buku :

- A. Shimp Terence. 2003, Periklanan Promosi, Jakarta : Erlangga.
- Ali, Hasan. 2008. Marketing. Media Presindo
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Gramedia Pustaka Utama
- Budi Purbayu Santosa dan Ashari.2005. Analisis Statistik dengan *Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta. : Andi Offset.
- Faisal, Sanapiah. 2008. Format-format Penelitian Sosial. Jakarta : Grafindo.
- Juhara, P, Zamrony. 2016. Panduan Lengkap Pemograman *Android*. Yogyakarta:CV Andi Offset.
- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran edisi 12. Jakarta:Erlangga.
- Kotler Philip, Herman Kertajaya dan Iwan Setywan. 2016. *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. Hoboken, New Jersey.
- Lesmana, Gusti Ngurah Aditya. 2012. Analisis Pengaruh Media Sosial *Twitter* Terhadap Pembentukan *Brand Attachment*. Tesis. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Malhotra. 2009. Riset Pemasaran. Jakarta : Indeks.
- Morissan. 2010. Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jakarta: Prenadamedia Group Revisi IV. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Riduwan. 2010. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung : Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methodh for Business* (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis) Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono.2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supramono & Haryanto, Jony Oktavian. 2005. Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.

Skripsi :

Amanah, Nurul. (2017). Pengaruh Tingkat Penggunaan Media Sosial *Instagram* Terhadap *Customer Engagement* Amazara (Survei Terhadap Pengikut Akun *Instagram @Amazara.Id*). etd.repository.ugm.ac.id

Ananda, Deviana. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Aplikasi Mobile Dalam Meningkatkan *Brand Awareness Indihome* PT. Telkom Indonesia. Repository.telkomuniversity.ac.id.

Marsudi. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran Interaktif Ciewie Batik Dalam *Customer Engagement*. kompetensi.trunojoyo.ac.id.

Nugrawidi, Stefania Anggita. (2013). Pengaruh dimensi-dimensi *customer engagement* terhadap *customer relationship*: studi pada program "love your" body the body shop. Lib.ui.ac.id.

jurnal :

Antonio J. Jara, María Concepción Parra, Antonio F. Skarmeta. (2012). *Marketing 4.0: A New Value Added to the Marketing through the Internet of Things*. ieeexplore.ieee.org.

Bilpen Nainggolan, Yudha Indah Prihatini, Andreas Widiasono Yanuardi, Wulan Tri Wahyudi. (2016). Riset Efektivitas *Indihome Touch Point* Terhadap Keluhan Gangguan dan Pasang Baru Pelanggan *Indihome*. Journals.telkomuniversity.ac.id.

Brodie, Roderick J., Linda D. Hollebeek, Biljana juric, and Ana Ilic. (2011), *Customer Engagement : Conceptual Domain, Fundamental Propositions and Implications for Reasearch*. Journal of Service Research, 14 (3), 252-271.

- Halim, Ira Agustiana. (2018). Strategi *Intergrated Social Media Network Game*: Penggunaan *Advergame* dalam Membentuk *Customer Brand Engagement*. ijil.ui.ac.id.
- Johanna Gummerus and Veronica Liljander, Emil Weman and Minna Pihlstro. (2012). *Customer engagement in a Facebook brand community*. emeraldinsight.com
- Malisa Wahyu Wiranti & Hari Susanta Nugraha. (2017). Analisis Strategi *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Pada PT. Nasmoco Magelang. ejournal3.undip.ac.id.
- Mollen dan Wilson., (2010). *Engagement, Telepresence and interactivity in online consumer experience: Reconciling scholastic and managerial perspectives*. Journal of Business Research 63, 919-925.
- Nadia Yovita , Leonardo Budi Hasiholan, SE,M.M , Eko HadiWahyono S.Kom., M.M. (2018). *Pelaksanaan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Enggagement* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pekalongan Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah. jurnal.unpand.ac.id.
- Patterson, P., Yu T, de Ruyter K. (2006). *Understanding Customer Engagement Services : Advancing Theory, Maintaining Relevance*. Preceedings of ANZMAC Conference
- Rani Novianti dan Mumuh Mulyana. (2014). Pengaruh Promosi Media Digital Dan *Social Media Marketing* Terhadap *Customer Engagement* Studi Kasus Pada Teh Botol Sosro. researchgate.net.
- Rita Kuvykaite, Zaneta Piligrimiene. (2014). *Consumer Engagement Into Brand Equity Creation*. Elsevier.
- Vassileva, Bistra. (2017). *Marketing 4.0: How Technologies Transform Marketing Organization*. researchgate.net.
- Vivek, S.D., Beatty, S.E. dan Morgan, RM. (2011). *Customer Engagement: Conceptual Domain, Fundamental Propositons, and Implications for Research*, Journal of Service Research, 14: 252-271.

Sumber online :

bandungkota.bps.go.id (diakses pada 05 september 2018 pukul 16:02)

play.google.com (diakses pada 30 agustus 2018 pukul 21.40)

republika.co.id (diakses pada 05 september 2018 pukul 22:32). Demam Piala Dunia Dongkrak Pelanggan Indihome. Jumat 06 Jul 2018 03:25 WIB. Rep: Arie Lukihardianti/ Red: Ani Nursalikhah.

www.apjii.co.id (diakses pada 28 agustus 2018 pukul 20:49)

www.djokokurniawan.com (diakses pada 19 september 2018 pukul 08:28)

www.ekonomi.kompas.com (diakses pada 19 september 2018 pukul 09:05)

www.inforiau.co (diakses pada 2 september 2018 pukul 22:45)

www.liputan6.com (diakses pada 2 september 2018 pukul 18:06)

www.marketing.co.id (ditulis oleh Ivan Mulyadi diakses pada 19 september 2018 pukul 08:59)

www.marketingcharts.com (diakses pada 19 september 2018 pukul 18:43)

www.techopedia.com (diakses pada 23 september 2018 pukul 08:27)

www.telkom.co.id (diakses pada 30 agustus 2018 pukul 21.37)

www.swa.co.id (diakses pada 09 oktober 2018 pukul 18.13)