

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianto & Juditha, S. & C. (2017). *Komunikasi Di Era Teknologi Digital* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Barton, T. (2018). *InstaStyle (Curate Your Life, Create Stunning Photos, Elevate Your Instagram Influence)* (1st ed.). Dorling Kindersley Limited.
- Cangara, H. (2014). *PERENCANAAN & STRATEGI KOMUNIKASI* (Revisi). PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Dr. Sandu Siyoto, SKM, M. K., & M. Ali Sodik, M. a. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Dunbar, A. (2018). What Customers Crave: How to Create Relevant and Memorable Experiences at Every Touchpoint. *Technical Communication*, 65(1), 109.
- Fitrah; Lutfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, Dan Studi Kasus)* (1st ed.). CV Jejak.
- Frawley, A. (2014). *Igniting Customer Connections: Fire Up Your Company's Growth By Multiplying Customer Experience & Engagement* (p. 256).
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). ALFABETA. <https://doi.org/978-602-289-163-5>
- Isnianti, & Fajriansyah, M. R. (2019). *Manajemen Strategik (Intisari konsep & Teori)* (1st ed.). Penerbit ANDI.
- Jenkins, A. (2016). *Social Media: Become a Social Media Marketing Master - How to Easily Start Marketing on Facebook, Twitter, Instagram, YouTube & More*. Alex Jenkins. <https://b-ok.asia/book/3315162/b9406f>
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif* (1st ed.). PRENADAMEDIA GROUP.
- Mulyana, D. (2016). *ILMU KOMUNIKASI SUATU PENGANTAR* (1st ed.). Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial (Social Media)* (N. S. Nurbaya (ed.); 1st ed.). Simbiosis Rekatama Media.

- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). KENCANA.
- Pansari, A., & Kumar, V. (2017). Customer engagement marketing. In *Customer Engagement Marketing*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-61985-9_1
- Semiawan, C. . (2010). *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis,Karakteristik,Dan Keunggulannya)* (1st ed.). Pt.Grasindo.
- Serafinelli, E. (2018). *Digital Life On Instagram (New Social Communication Of Photography)* (1st ed.). Emerald Publishing Limited.
- Sugiyono. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. ALFABETA.
- Surahman. Rachmat, Mohhammad. Supardi, S. (2016). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Pustik SDM Kesehatan.
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (1st ed.). CV PUSTAKA SETIA.
- Walden, S. (2017). Customer Experience Management Rebooted. In *Customer Experience Management Rebooted*. <https://doi.org/10.1057/978-1-349-94905-2>
- Yam, J. H. (2019). *MANAJEMEN STRATEGIS (Konsep dan Implementasi)* (1st ed.). PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Yunus, E. (2016). *MANAJEMEN STRATEGIS*. Penerbit ANDI.
- Zyminkowska, K. (2019). Customer engagement in theory and practice: A marketing management perspective. In *Customer Engagement in Theory and Practice: A Marketing Management Perspective* (pp. 1–159). <https://doi.org/10.1007/978-3-030-11677-4>

SKRIPSI :

- Abdurrohman, H. (2018). *Customer Engagement Journey Sebagai Strategi Komunikasi Berbasis Komunitas* (Universitas Islam Negeri Yogyakarta). Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Retrieved from [http://digilib.uin-suka.ac.id/33466/1/12730098_BAB I%2C IV_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/33466/1/12730098_BAB%20IV_DAFTAR-PUSTAKA.pdf)
- Aprilia, P. (2018). *Pengaruh Customer Enggaement Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Merek Yamaha (survey terhadap pengguna sepeda motor Yamaha yang merupakan follower akun instagram yamaha indonesia)* (Universitas Pendidikan

Indonesia). Universitas Pendidikan Indonesia. Retrieved from <http://repository.upi.edu/38268/>

Cahya, N. (2020). *Analisis Customer Engagement Menggunakan Dimensi Brand Experience Pada Facebook E-Wallet Di Indonesia* (Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/164380/slug/analisis-costumer-engagement-menggunakan-dimensi-brand-experience-pada-facebook-e-wallet-di-indonesia.html>

Tifani, D. A. (2019). *PENGARUH INSTAGRAM CAFE TUTTONERO TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT MILLENNIAL* (Universitas Prof.DR Moestopo). Universitas Prof.DR Moestopo. Retrieved from <https://library.moestopo.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=2361&bid=41079>

Wijaya, I. N. (2020). *Pengaruh Halal Tourism Dan Customer Engagement Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Mediasi Di Kota Bandung* (Telkom University). Telkom University. Retrieved from <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/163118/slug/pengaruh-halal-tourism-dan-customer-engagement-terhadap-kepuasan-pelanggan-dengan-religiusitas-sebagai-variabel-mediasi-di-kota-bandung.html>

JURNAL:

Abiyuansyah, F., & Irawan, A. (2019). ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI CONTENT MARKETING DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER ENGAGEMENT (Studi pada Strategi Content Marketing Amstirdam Coffee Malang). *Administrasi Bisnis (JAB)*, 73(1), 78–87.

Beckers, S. F. M., Doorn, J. Van, & Verhoef, P. C. (2017). Good, better, engaged? The effect of company-initiated customer engagement behavior on shareholder value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46(3), 366–383. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0539-4>

Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer

engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>

Hollebeek, L. D., Sprott, D. E., & Brady, M. K. (2021). Rise of the Machines? Customer Engagement in Automated Service Interactions. *Journal of Service Research*, 24(1), 3–8. <https://doi.org/10.1177/1094670520975110>

Limandono, J. A. D. D. (2018). Pengaruh Content Marketing Dan Event Marketing Terhadap Customer Engagement Dengan Sosial Media Marketing Sebagai Variabel Moderasi Di Pakuwon City. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(1), 11.

Parihar, P., & Dawra, J. (2020). The role of customer engagement in travel services. *Journal of Product and Brand Management*, 29(7), 899–911. <https://doi.org/10.1108/JPBM-11-2018-2097>

Rahmawati, E., & Aji, S. (2015). Pengaruh Customer Engagement Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Merek. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 15(2), 246. <https://doi.org/10.17970/jrem.15.150204.id>

Rather, R. A., Hollebeek, L. D., & Islam, J. U. (2019). Tourism-based customer engagement: the construct, antecedents, and consequences. *Service Industries Journal*, 39(7–8), 519–540. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1570154>

Rohadian, S., & Amir, M. T. (2019). Upaya Membangun Customer Engagement Melalui Media Sosial Instagram. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(4). <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i4.1925>

Sitopu, A. C., & Wahyuni, I. I. (2020). STRATEGI PEMBENTUKAN BRANDING BOBER CAFÉ BANDUNG SEBAGAI RUANG KOMUNITAS. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 6(1), 435–448.

Sukamdewi, R. A., & Prihatsanti, U. (2018). Hubungan Antara Brand Trust Dengan Customer Engagement Pada Mahasiswi Pengguna Wardah Kosmetik. *Empati*, 6(4), 131–136.

Sumber Online:

<https://apjii.or.id/survei> (Diakses pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 9:44 WIB)

<https://napoleoncat.com/stats/social-media-users-in-indonesia> (Diakses pada tanggal 5 Februari 2021 Pukul 08:10 WIB)

<https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia> (Diakses pada tanggal 25 Oktober 2020 Pukul 10:55 WIB)

<https://instagram.com/p/Bc2LuJ0FnMU/> (Diakses pada tanggal 3 Februari 2021 Pukul 14:57 WIB)

<https://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/pspxqv370/wisata-mangrove-pandansari-destinasi-liburan-di-brebes-25-oktober-2020-09:30> (Diakses pada tanggal 25 Oktober 2020 Pukul 08:30 WIB)

[https://instagram.com /@dewimangrovesari](https://instagram.com/@dewimangrovesari) (Diakses pada tanggal 02 Februari 2021 Pukul 06:06 WIB)

<https://instagram.com/p/BtduXbBh0sS/> (Diakses pada tanggal 02 Februari 2021 Pukul 06:36 WIB)

<https://www.google.com/maps> (Diakses pada tanggal 26 Maret 2021 pukul 06.54 WIB)

<https://travel.detik.com/domestic-destination/d-4072683/wisata-hutan-mangrove-pilihan-saat-libur-lebaran-di-brebes> Diakses pada tanggal 15 september 2021 pukul 09.00)