

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Blanchard, O. (2011). *Social Media ROI Managing and Measuring Social Media Efforts in Your Organization*. Seattle: Que Publishing.
- Creswell, J. W. (2013). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset 3/E- : Memilih di Antara Lima Pendekatan* (L. Habib, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.
- Jake, E., & Mckee, D. (2010). *Social Media Marketing: The Next Generation of Business Engagement*. New Jersey: Wiley Publishing.
- Luttrell, R. (2018). *Social media: how to engage, share, and connect*. Washington, DC: Rowman & Littlefield.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif (Pertama)*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP.
- Pratama, I. P. A. E. (2019). *Customer Relationship Management (CRM) : Teori dan Praktek Berbasis Open Source*. Bandung: Informatika Bandung.
- Quesenberry, K. A. (2019a). *Social Media Strategy: Marketing, Advertising, and Public Relations in the Consumer Revolution*. Bandung: Rowman & Littlefield.
- Stacks, D. W., & Wright, D. K. (2016). *MetricsMan It Doesn't Count Unless You Can Count It*. New York: Business Expert Press.

Skripsi

- Aprilia, A. (2017). *Strategi Social Customer Relationship Management (CRM) Pada Facebook Bebelac*. Skripsi Sarjana pada Universitas Multimedia Nusantara: dipublikasikan.
- Laudus, T. (2014). *Implementasi Social Network Sebagai Alat Optimalisasi Social Customer Relationship Management (Studi Kasus PT. Blueray Technology - Solvo.Co.Id Periode Juni-Desember 2013)*. Skripsi Sarjana pada Universitas Multimedia Nusantara: dipublikasikan.
- Pawitra, A. G. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Social CRM Melalui Media Sosial (Studi pada Followers Akun Twitter @Indonesiagaruda)*. Skripsi Sarjana pada Telkom University: dipublikasikan.

Sukma, D. A. (2017). *Analisis Social Customer Relationship Management Melalui Social Media Instagram dalam Rangka Membangun Buzzword*. Skripsi Sarjana pada Universitas Multimedia Nusantara: dipublikasikan.

Yasfi, Z. (2018). *Strategi Customer Relationship Management PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api*. Skripsi Sarjana pada Universitas Islam Indonesia.

Jurnal Nasional

Husna, A. H. (2021). *Kolaborasi Pelanggan di Media Sosial dalam Praktik Customer Relations Instansi Layanan Kesehatan*, Volume 1 Nomor 1, 1-25. Diperoleh dari KomunikasiMu (UMRI).

Mahanani, P. A. R. (2013). *Customer Relations Management sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image*, Vol.1 No. 6, 1-12. Diperoleh dari ASPIKOM.

Pardede, F. A. (2016). *Strategi Komunikasi PT Agung Automall Pangkalan Kerinci dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. Neliti, Vol. 3 No. 2, 1-15. Diperoleh dari Neliti.

Setyadi, D. K. (2020). *Peran Twitter Dalam Digital Customer Relation Management Di Industri Perbankan*, Bakrie, Vol. 9 No. 2, 1-15. Diperoleh dari Journal Bakrie.

Tanone, R. & Mayopu. (2018). Richard G. *Analisa Social Media dan Public Relations dalam Mendukung E-CRM. Studi Kasus: PT. Gunung Slamet Slawi*, Volume 3 Nomor 1, 1-11. Diperoleh dari Research Gate.

Jurnal Internasional

Cooper, T., Stavros, C., & Dobeles, A. R. (2019). Domains of influence: exploring negative sentiment in social media. *Journal of Product and Brand Management*, 28(5), 684–699. Retrieved from Emerald.

Elena, C. A. (2016). *Social Media – A Strategy in Developing Customer Relationship Management*. *Procedia Economics and Finance*, 39, 785–790. Retrieved from Science Direct.

Greenberg, P. (2010). *The impact of CRM 2.0 on customer insight*, 25(6), 410–419. Retrieved from Emerald.

Koussaifi, H., Hart, D. J., & Lillystone., S. (2020). *Customer complaint journey mapping: a qualitative approach*, 122(1), 1–16. Diperoleh dari Emerald Insight.

Marianna Sigala. (2018). *Implementing Social Customer Relationship Management: A*

process framework and implications in tourism and hospitality, 30(7), 1–30. Retrieved from Emerald Insight.

Marolt, M., Hans-Dieter Zimmermann, A. Ž., & Pucihar, A. (2018). *Exploring Social Customer Relationship Management Adoption in Micro, Small and Medium-Sized Enterprises*, 30(2), 38–58. Retrieved from MDPI.

Internet

Mediakix. t.t. *Influencer Tiers for the Influencer Marketing Industry*. <https://mediakix.com/influencer-marketing-resources/influencer-tiers/>. (diakses pada 10 November 2021)

Social Blade. 2021. *Instagram posindonesia.ig*. <https://socialblade.com/instagram/user/posindonesia.ig>. (diakses pada 03 November 2021).