

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Azizah and Nurul (2010) *Media pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Durianto, D. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaffar, V. (2007) *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, J. (2007) *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2015) *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan*. Alih Bahas. Jakarta: Erlangga.
- Kennedy and Soemanagara (2006) *Marketing Communications: Taktik & Strategi*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Kotler and Keller (2012) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2004) *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2014) *Principle Of Marketing*. Edisi 15. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2013) *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution (2008) *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar & Mengajar*. Cetakan 12. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Priansa, D. J. (2017) *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putriani (2001) *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robert, K. Y. (2013). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

**Jurnal:**

Ardelia, I. and Sukendro, G. G. (2019) ‘Komunikasi Interaktif Nikon Ambassador Dalam Mempertahankan Citra Merek (Studi Kasus Akun Media Sosial Instagram @Sukiminthio)’, *Prologia*, 3(2).

Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan De’pans Pancake and Waffle Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 11(1).

Lancia, F. (2019) ‘Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pada Online Store (Toko Online) Melalui Komunikasi Pemasaran Interaktif Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan www.gramedia.com)’, *Jurnal Akrab Juara*, 4(5).

Marsudi, M. (2018) ‘Strategi Komunikasi Pemasaran Interaktif Ciewie Batik Dalam Customer Engagement’, *Jurnal Komunikasi*, 12(1).

Nasher, A. (2016) ‘Pengaruh bauran pemasaan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen PT khong guan biskuit factory indonesia di kelurahan ciracas’, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1).

Soedjono, W. and Limantoro, F. (2018) ‘Analisis Kegiatan Customer Relationship Management Melalui Membership Card Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Sogo Premier Card’, *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), p. 123.

**Website:**

Andi. (2020). Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2020. Retrieved June 28, 2021, from andi.link website: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>.

Riyanto, A. D. (2020) *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2020, andi.link*. Available at: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2020/> (Accessed: 27 February 2021).

Yellowfitkitchen (2021) *Diet and Healthy Catering, Instagram*. Available at: [www.instagram.com/Yellowfitkitchen](http://www.instagram.com/Yellowfitkitchen) (Accessed: 27 February 2021).