

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Barlow, Janelle, dan Dianna Maul. 2000. *Emotional Value: Creating Strong Brand with Your Customer*. Berrett Koehler Publisher.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Cook, Sarah. 2011. *Customer Care Excellent: How to Create an Effective Customer Focus*. London: Kogan Page.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Evans, Dave, 2008. *Social Media Marketing An Hour A Day*. Kanada: Wiley Publishing, Inc.
- Evans, Dave. 2010. *Praise for Social Media Marketing: The Next Generation of Business Engagement*. Wiley Publishing Inc.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Santoso, S. 2010. *Mastering SPSS 18*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Business: A Skill Business Approach*.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soegoto, E.S. 2008. *Marketing Research*. Jakarta: PT Media Elex Komputindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanda, dan Shandi. 2008. *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. Jakarta: PT. Citra Suhanda Gemilang.

Jurnal

- Brodie, dkk. 2011. *Consumer Engagement in a Virtual Brand Community: An Exploratory Analysis*. *Journal of Business Research* 66, h. 105-114.

- Cook, J., & Wall, T. (1980). *New Work Attitude Measures Of Trust, Organizational Commitment, And Personal Need Nonfulfillment*. *Journal of Occupational Psychology*, 53: 39-52.
- Delgado, Munuera, J.L. 2005. *Does Brand Trust Matter to Brand Equity?*. *Journal of Product and Brand Management* Vol. 14 No.3.
- Dessart, Laurence, Cleopatra Veloutsou & Anna Morgan Thomas. 2012. *Consumer Engagement in Online Brand Communities: A Social Media Perspective*.
- Elrado, Morden H., Srikandi K., dan Edy, Y. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Pelanggan Jambuwuluk Resort*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No. 2 Oktober 2014.
- Lau, Gale dan Lee S. 2000. *Customer Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty*. *Journal of Market Focused Management*, Vol. 44.
- Mahandy, Sona Rhei & Brillyanes Sanawiri. 2018. *Pengaruh Customer Engagement Terhadap Kepercayaan Merek (Survei Pada Followers Social Media Instagram @strudelmalang)*.
- Patterson, P., Yu, T., & Ruyter, K.d. 2006. *Understanding Customer Engagement in Services. Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy 2006 Conference: Advancing Theory, Maintaining Relevance*.
- Purwandari, Octavia Emma. 2009. *Perbedaan Fungsi-fungsi Public Relations dalam Sosialisasi Pemilihan Kepada Daerah (Pilkada) Studi Kasus di KPUD Yogyakarta dan KPUD Bantul*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Volume 6. Hal 155-176.
- Suparta. 2009. *Pengaruh Trust in a Brand Terhadap Brand Loyalty pada Maskapai Penerbangan di Indonesia (Studi pada Maskapai Garuda Indonesia)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Yan, Sun Un & Minjeong Kang. 2008. *Measuring Blog Engagement: Testing a Four Dimensional Scale*. *Journal of Market Focused Management*.

Vivek, Shiri D. , S.E. Beatty, dan Robert M. Morgan. 2012. *Customer Engagement: Exploring Customer Relationship Beyond Purchase*. *Journal of Management and Marketing Department, University of Alabama*.

Internet

Digital in 2018. [www.wearesocial.com/global-digital-report-2019\](http://www.wearesocial.com/global-digital-report-2019/). Diakses pada 12 November 2019.

Beauty Journal Glossary. <https://journal.sociolla.com/bjglossary/indie-brand/>. Diakses pada 20 November 2019.

Customer Relations. <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-relationship.html>. Diakses pada 19 November 2019.

Ochell. 3 Agustus 2018. *Perkembangan Brand Skincare Lokal di Tahun 2018*. <https://editorial.femaledaily.com/blog/2018/08/03/perkembangan-brand-skincare-lokal-di-tahun-2018/>. Diakses pada 20 November 2019.

Purnomo. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8073/05.3%20bab%203.pdf>. Diakses pada 27 Desember 2019.