

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denzin, N. K. (2002). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. USA: University of Illinois.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Jefkin, F. (2005). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. USA: Addison-Wesley.
- Kotler, P., & Keller, K. (2015). *Marketing Management Jilid 1 dan 2 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktus Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Newell, F. (2000). *Customer Relationship Management in the New Era of Internet Marketing 1st Edition*. New York: McGraw-Hil.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationship: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

## Jurnal

- Ade Paul, L. (2001). Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management. *Telematic Research Group*.
- Brodie, d. (2011). Consumern Engagement in a Virtual Brand Community: An Exploratory Analysis. *Journal of Business Research* 66, 105-114
- Ahmadi, H., Osmani, M., Ibrahim, O., & Nilashi, M. (2012). Customer Relationship Management Model For UTM Alumni Liaison Unit. *International Journal of Engineering and Innovative Technology (IJEIT)*, Vol.2, Issue 5.
- Dessart, L., Veloutsou, C., & Thomas, A. M. (2012). Consumer Engagement In Online Brand Communities: A Social Media Perspective . *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 24, p. 28-42.
- Gunawan, A. J. (2012). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT. KIA Mobil Indonesia Dengan Jejaringan Sosial Facebook Dalam Membangun Customer Engagement. *Universita Multimedia Nusantara*.
- Putri, E. S. (2019). Analisis Strategi Customer Relationship Management Perusahaan E-Commerce dalam Mengelola Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: E-Commerce Traveloka). *Universitas Multimedia Nusantara*.
- Vivek, S. D., Beatty, S. E., & Morgan, R. M. (2012). Customer Engagement: Exploring Customer Relationships Beyond Purchase. *The Journal of Marketing Theory and Practice* , 127-145.

**Web Site**

<https://www.idntimes.com/food/dining-guide/ineu-nursetiawati/10-negara-penghasil-kopi-terbesar-di-dunia-c1c2/10> (Diakses pada 9 April 2020, pada pukul 20.00 WIB)

<https://www.bbc.com/indonesia/majalah-43772934> (Diakses pada 8 April 2020, pada pukul 10.00 WIB)

<https://kemenperin.go.id/artikel/21117/Industri-Pengolahan-Kopi-Semakin-Prospektif> (Diakses pada 9 April 2020, pada pukul 20.00 WIB)

<http://masalalu.id/wordpress/> (Diakses pada 11 April 2020, pada pukul 19.30 WIB)

<https://inforial.tempo.co/info/1002147/prospek-bisnis-kedai-kopi-2020> (Diakses pada 10 April 2020, pada pukul 10.00 WIB)