

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran
- Bungin, B 2005, *Metode penelitian kuantitatif*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hanim, Masayu Sharifah. 2012. *Teori Komunikasi*. Jakarta
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartoko, Alfa. 2011. *Resep Rahasia Master Twitter*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyan Publishing.
- Herlianthusonfri, Jefferly. 2014. *1 Juta Rupiah Anda dari Twitter*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, Hadi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 2004. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelanggan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler. Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jilid 1, Jakarta: PT Indeks, 2007.

- Kriyantono, R. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Martono, N. 2012, *Metode penelitian kuantitatif : analisis isi dan analisis data sekunder*, Rajawali Pers, Jakarta.
- McLeod. Raymond. Jr, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Ketujuh, jilid Satu, Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo, 2001.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Puntoadi, dkk. 2013. *Marketing Cappucino: Campur dan Racik Marketing Anda Sesuai Selera (Cerita Ringan Seputar Creative Sales, Marketing, Brand Strategy, Social Media, dan Activation)*. Jakarta: Efek Media Komputindo.
- Rebecca L. Morga, *Melayani Pelanggan Kecewa*, Jakarta: Victory Jaya Abadi, 2005.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Solis, Brian and Deirdre Breckenridge. 2009 *Putting the Public Relations*. New Jersey : FT Press.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV and Offset.
- Wahdi, Mohammad. 2011. *Keterampilan dan Strategi Komunikasi Bisnis dengan Pendekatan Prakti*. Yogyakarta: CAPS.
- Wahidin Saputa & Rulli Nasrullah. 2011. *Public Relations 2.0 (Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber)*. Depok: Gramata.

Jurnal :

Juwita, Ira Ratna. *Perbandingan Kredibilitas Pesan Melalui Facebook dan Twitter dalam Membentuk Sikap Khalayak Terhadap Brand (Studi Kasus Followers @CentroHolic pada Twitter dan Anggota Fan Page Centro pada Facebook)*. Skripsi. 2010: Universitas Indonesia.

Rangkuti, Freddy. 2009. *Measuring customer satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/5862/measuring-customer-satisfaction-teknik-mengukur-dan-strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan-plus-analisis-kasus-pln-jp.html>

Ulum, Miftahul. 2016. *Twitter Sebagai Media Alternatif Informasi Publik (Analisis Isi Twitter Pada @HumasKabKlaten Pemerintah Kabupaten Klaten Periode 1 Januari – 28 Februari 2014)*. Universitas Islam Negeri. <http://digilib.uin-suka.ac.id/13704/>

