

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi, P. 410).
- Morissan, M. . (2006). *Manajemen Public Relations:Strategi Menjadi Humas Profesional* (1st ed.).
- Nasrullah,Rulli.2015.*MediaSosial:PerspektifKomunikasi,BudayadanSosioteknologi*.Bandung :Simbiosis Rekatama Media.
- Asep Syamsul M. Romli. 2012. *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung. : Nuansa cedia
- Suryawati,Indah (2011:46).*Jurnalistik : Suatu Pengantar Teori dan Praktik*.Bogor :Ghalia Indonesia
- Morissan.2006 *Manajemen public relations: strategi menjadi humas profesional* Jakarta:Kencana
- Sugiyono.2009 *memahami penelitian kualitatif melengkapi contoh proposal dan laporan penelitian*,Bandung : Andi
- Nugrahani, Farida. (2014) *Metode Penelitian Dalam Penelitian pendidikan Bahasa*. Surakarta
- Grilsword dalam soleh soemirat dan elviro ardianto.(2010). *Dasar-dasar public relations*.Bandung:Remaja Rosdakarya
- Suhanda, dan Shandi. 2008. *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. Jakarta: PT. Citra Suhanda Gemilang.
- Kalakota ,R Dan Robinson,.M.,2001,*E-Busines 2.0 Roadmap For Success*,Massachusetts: Addison Wesley Logman

Website dan Jurnal:

- Astuti, M. D., Rochayanti, C., Tri, S., Jurusan, P., Komunikasi, I., Upn, F., Jl, Y., No, B., & Yogyakarta, T. (2009). *Customer Relationship Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan*. 7(April), 59–66.
- Uli, R., Sianipar, S., Nurjanah, P. :, Jurusan, M. S., Komunikasi, I., Riau, U., Kampus, P., Widya, B., Soebrantas, J. H., 12, K., & Pekanbaru, S. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru. *Jom Fisip*, 5(1).
[Http://www.secureparking.co.id/index.p](http://www.secureparking.co.id/index.p)
- Sari, D. S., & Irawan. (2020). Strategi Komunikasi Customer Relationsdalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel (Studipendekatan Structural Equation Modeling). *Jurnal Manajemen Tools*, 12(1), 21–37.
[Http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jumant/article/view/866](http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jumant/article/view/866)
- Shofa, R. Y. (2019). Strategi Customer Relations PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dalam Menciptakan Customer Loyalty The Strategy of Customer Relations at Pelabuhan Indonesia III Ltd . Tanjung Emas Semarang in Creating Customer Loyalty. 233–248.
- Uni Rahmandi, Imron Rosyidi, K. M. (2021). Customer relations Melalui Pelayanan Prima. *Customer Relations*, 3, 1–158.
<https://doi.org/10.7591/9781501724220-011>
- Agnesa Putri P M.(2021).”Tren media sosial dalam kemajuan dunia bisnis di era digitalisasi”
<https://kumparan.com/agnesapatricia/tren-media-sosial-dalam-kemajuan-dunia-bisnis-di-era-digitalisasi-1vBbO2PttqV> (diakses pada tanggal 17 November 2021)
- Fajar Pebrianto, R Ariyani Y W.(2021).”Banjir keluhan konsumen dimedsos,manajemen grab toko siap tanggung jawab” <https://bisnis.tempo.co/read/1421135/banjir-keluhan-konsumen-di-medsos-manajemen-grab-toko-siap-tanggung-jawab> diakses pada tanggal (diakses pada tanggal 26 november 2021)
- Dinda Audriene.(2018).”YKL:Lazada nomor 1 paling banyak dikeluhkan”
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103->

[185-270193/ylki-lazada-nomer1-paling-banyak-dikeluhkan](https://www.lazada.co.id/products/185-270193/ylki-lazada-nomer1-paling-banyak-dikeluhkan)
(diakses pada tanggal 26 November 2021)

<https://hepta.co.id/> Diakses pada tanggal 6 maret 2022

<https://instagram.com/heptaco?igshid=YmMyMTA2M2Y=>
(Diakses pada tanggal 10 juni 2022)

<https://id.linkedin.com/company/pt-heptaco-digital-media>
(Diakses pada tanggal 10 juni 2022)