

DAFTAR PUSTAKA

- A, S. T. (2014). *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Periklanan dan Promosi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alimufti, A. (2020). *Metodologi Penelitian*. Pasuruan: Qiara Media.
- Aly, N. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: Mitra Media Nusantara.
- Andi, A. (2019). *Komunikasi Digital*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anwar, & Agus, R. (2017). Komunikasi Digital Berbentuk Media Sosial Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagi Kepala, Pustakawan, Dan Tenaga Pengelola Perpustakaan. *Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*, 204-208.
- Bugin, B. (2015). *Komunikasi Pariwisata: Pemasaran dan Brand Destinasi*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2016). *Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty*. Pekanbaru: CV IRDH.
- Darmo, S. (2023). Kierkegaard – Komunikasi Langsung dan Komunikasi Tidak Langsung. *Jurnal Dekonstruksi*, 21-27.
- Daryanto, S. I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, & Onong, U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Effendy, & Onong, U. (2014). *Komunikasi Teori dan Filsafat*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Effendy, & Onong, U. (2019). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Fimansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategi)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., & Novela, V. (2021). *Manajenen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Harahap, S. M. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Prenada.
- Harapan, E., & Syawarni, A. (2016). *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yoyakarta: Andi.
- Hengki, W. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Herdiana, A. N. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Jawa Barat: CV Pustaka Setia.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Jakad Publisihing.
- Husni, M. S. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas IIB Banda Aceh dan Rutan Klas II B Jantho). *Jurnal Magister Manajemen*.
- Irawan, H. (2012). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel Introduction*. Yogyakarta: Alberta.
- Ispawati, A. (2013). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Kertajaya, H. (2013). *Boosting Loyalty Marketing Performence*. Bandung: PT. Mizan Pustaka dan MarkPlus&Co.
- Kusuma, V., Nabila, & Tyas, A. S. (2018). Strategi Komunikasi dalam Interaksi dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gema Societa*.
- Lubis, E. A. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Medan: UNIMED Press.

- Miles, M., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. London: SAGE Publications.
- Mithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Moloeng, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pratmaningsih, S. R., Lipuringtyas, C., & Rimenta. (2013). Factors Influencing Customer Loyalty Towards Online. *International Journal of Trade Economics and Finance*.
- Priantoro, B. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media WhatsApp (Studi Kasus Garuda Indonesia Solo). *Jurnal Sosial dan Humaniora*.
- Purba, Elidawati, & Dick. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket)*. Malang: Media Nusa Creative.
- Razililmu, G. (2022). *Komunikasi dan Informasi & Transaksi Elektronik*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Rijali, A. (2020). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah*.
- Ritonga, H. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Medan: Perdana Publishing.
- Rokhmat, S. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Saifulloh, M., & Syaiful, R. (2022). *Metode Survei Dalam Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Sofjan, A. (2013). *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampak Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 30-56.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Vellayati, A. T. (2014). Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Citra Perusahaan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Administrasi Bisnis*.
- Wibowo, L. A. (2017). *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Alfabet.
- Wijayanto, K. (2013). *Perencanaan Komunikasi Bisnis dalam Perencanaan Komunikasi*. Bandung: Ultimus.
- Winarni, E. W. (2018). *Teori dan Praktik Pengalaman Kuantitatif Kualitatif Penelitian Tindakan Kelas (PTK) Research and Development*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Zuraidah. (2021). Menelisik Platform Digital Dalam Teknologi Bahasa Pemrograman. *Jurnal Tektonis*, 26-53.