

DAFTAR PUSTAKA

- Darmastuti, Rini. 2012. *Media Relations: Konsep, Strategi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Heene, Aime, et.al. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Herlambang, Susatyo. 2010. *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta : Gosen Publishing.
- Kaplan, Andreas M, dan Michael Haenlein. 2010. *Users of The World, unite The Challenges and Oppurtunities of Social Media*. Business Horizons.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail (Edisi 6)*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Meolong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Meolong, Lex. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKIS.
- Prisgunanto, Ilham. (2006). *Komunikasi Pemasaran: Strategi dan Taktik*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Suyanto, Asep Herman. 2007. *Web Design Theory and Practices*. Yogyakarta : Andi.
- Susanto, ABD. 2014. *Manajemen Komprehensif Strategik*. Jakarta: Erlangga.
- Wimar, Alar. 2010. *Public Relations*. Jakarta : PT Grasindo.

Winarno, Utomo. 2010. *8 Jam Menaklukkan Internet & Membuat Website Sendiri. 8 Jam Menaklukkan Internet & Membuat Website Sendiri*. Yogyakarta: Gala Ilmu (Diva Press).

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Malang : bUMM Press.

Wiryanto. 2000. *Teori Komunikasi Massa*. PT. Grasindo. Jakarta.

Yuhefizar. 2008. *10 Jam Menguasai Internet, Teknologi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Skripsi:

Adisti Susilo, Tasya. 2012. “Analisis Media Twitter Bank BNI 46 dalam Pelaksanaan Customer Service (Studi pada Akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46)”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta.

Angelica, Stephanie. 2012. “Peran Sosial Media dalam Membangun Ikatan dengan Konsumen guna Memperoleh Loyalitas terhadap Perusahaan Jasa Penerbangan”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta.

Skripsi Kukuh Adi Nurachman. 2009. Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, judul “Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”.

Skripsi Arum Prabandari (2015). Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas Ilmu Sosial, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, judul “Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman)”.

Skripsi Desi Kurnia Widiastuti (2014). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, judul “Twitter Sebagai Media Alternatif Informasi Publik (Anilisis Isi Twitter Pada @humaskabklaten Pemerintah Kabupaten Klaten Periode 1 Januari – 28 Februari 2014).

Jurnal:

Penulisan Bersama (2010). *Potret Manajemen Media di Indonesia*. Prodi Ilmu Komunikasi dan Total Media, cetakan I.

Internet:

<http://www.internetworldstats.com/> (akses 11 April 2016)

