

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anandya, Dudi., Suprihhadi, Heru. 2005. *Riset Pemasaran Prospektif & Terapan*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assael, Henry. 2002. *Consumer Behaviour and Marketing Action*, Edisi 6, Thompson, New York. USA.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2016. *Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Polling Indonesia:APJII
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Beukeboom, C. J., Kerkhof, P., and Metten de Vries. 2013. *Does a Virtual Like Cause Actual Liking ? : How Following a Brand's Facebook Updates Enhances Brand Evaluations and Purchase Intention*. Amsterdam: VU University Amsterdam
- Dijkmans, C., Kerkhof, P., Beukeboom, C. J. 2015. A Stage to Engage : Social Media Use and Corporate Reputation. *Tourism Management* 47. Hal. 58-67
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Semarang: BP. Universitas Diponegoro.
- Cahyono, Firman Dwi. 2016. *Analisis Faktor – Faktor Pembentukan Electronic Word of Mouth (eWOM) dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli*. Hal.33. Skripsi: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Jaedun, Amat. 2011. *Metode Penelitian Eksperimen*. Yogyakarta: Lemlit UNY
- Kaplan, Andreas M. and Michael Haenlein. 2009. *Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*. Business Horizons
- Kerlinge, N. Fred. 2006. *Asas – Asas Penelitian Behavioural*. Edisi Ketiga. Alih Bahasa : Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Kotler, Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Alih Bahasa : Nebyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi kedua belas. Jakarta: PT.Indek.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2004. *Principles of Marketing Tenth Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, P., Kertajaya, H., Setiawan, I. 2010. *Marketing 3.0*. Alih Bahasa : Dian Wulandari. Jakarta: PT. Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke Tiga Belas. Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: PT. Erlangga.
- Lesmana, Aditya. 2012. *Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter terhadap Pembentukan Brand Attachment*. Thesis: Universitas Indonesia
- Maholtra, Naresh K. 2010. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid ke 1*. Alih Bahasa: Soleh Rusyadi Maryam. Jakarta: PT. Indeks.
- Malita, L. 2011. Social Media Time Mangement Tools and Tips. *Procedia Computer Science* Volume 3, Pages 737-743

- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Edisi 5 jilid 1. Jakarta: PT. Erlangga.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Edisi 5 jilid 2. Jakarta: PT. Erlangga.
- Mustafa, Zaenal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Plummer, Joseph, Steve Rappaport, Taddy Hall, and Robert Barocci. 2007. *The Online Advertising Playbook*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Prisgunanto, Ilham. 2006. *Komunikasi Pemasaran: Strategi dan Taktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Safko. L. 2012. *Social Media Bible : Tactics, Tools, and Strategies for Business Success 3rd Edition*, New Jersey: John Wiley & Sons
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Schiffman, L.G. and L.L. Kanuk. 2007. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall.
- Schivinski, B., Dakabrowski, D. 2013. *The Effect of Social Media Communication on Consumer Perception of Brands*. Faculty of Management and Economics: Gdansk University of Technology
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Terjemahan oleh Kwan Men Yon Jilid ke 1*. Jakarta: Salemba Empat

- Shimp, Terrence. 2000. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Alih Bahasa : Revyana Ajahrial. Jakarta: PT. Erlangga
- Shimp, Terrence. 2007. *Integrated Marketing Communication in Advertising and Promotion*. Edisi Ketujuh. New York: McGraw Hill
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Perpustakaan Utama.
- Siregar, Syofian Ir. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Soemanagara, Rd. 2008. *Marketing Communication*. Bandung: Alfabeta
- Stanton, William J. 1986. *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: PT. Erlangga
- Stelzner, Michael A. 2016. *2016 Social Media Marketing Report : How Marketers Are Using Social Media to Grow Their Businesses*. SocialMedia Examiner
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Presindo
- Suryadhinata, Ryan Hegar. 2015. *Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Merek*. Skripsi: Universitas Brawijaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen : Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Swastha, Basu. 2002. *Azas – Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberti
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE

- Thejasurya, James E. 2016. *Effectiveness of Social Media Marketing : Experiment of Facebook and Instagram in Indonesia*. Japan: Ritsumeikan Asia Pacific University
- Tobing, M.L. Renaldo. 2013. *Pengaruh Penggunaan Iwan Fals Sebagai Celebrity Endorser dalam Iklan Terhadap Brand Image TOP Coffee*. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Tuten, Tracy L., Michael R. Solomon. 2014. *Social Media Marketing*. London: Sage Publication Ltd.
- Xian Guo Li, Xia Wang, Yu Juan Cai. 2011. *Corporate, Product, and User-Image Dimensions and Purchase Intentions*. Beijing: School of Business University of China
- Zikmund, William G, Babin Barry J. 2013. *Menjelajahi Riset Pemasaran*, Alih Bahasa : Diana Angelica dan Hirson Kurnia. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.

Internet :

- Barnes, N. G., Grisworld, J. 2016. *2016 Use of Popular Tools Remains Constant as Use of Instagram Expands Quickly Among the 2016 Fortune 500*. Dartmouth: Umass. Diambil dari : umass.edu/cmr/socialmediaresearch/
- Bergevin, R., Kinder, A., Winston, S., Simpson, B., 2003. *Call Centers For Dummies*. Diambil dari : https://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter Diakses pada 3 Mei 2017
- <https://en.wikipedia.org/wiki/Instagram> Diakses pada 24 April 2017
- https://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter Diakses pada 3 Mei 2017
- <https://www.maxmanroe.com/muhammad-sadad-founder-dan-ceo-erigo-store-yang-sukses-dengan-capai-omset-usaha-rp-22-miliar.html> Diakses pada 28 April 2017

Mulvihil, A. 2011. *Measuring the Value of a Facebook "Like"*. Diambil dari

<http://www.econtentmag.com/Articles/ArticleReader.aspx?ArticleID=76422>

Diakses pada 28 April 2017

Renfrow, J. 2014. *Facebook Fans Spend 50% More on Groceries*. Diambil dari :

[http://cloudwiser.wordpress.com/2014/09/26/facebook-fans-spend-50-more-](http://cloudwiser.wordpress.com/2014/09/26/facebook-fans-spend-50-more-on-groceries/)

[on-groceries/](http://cloudwiser.wordpress.com/2014/09/26/facebook-fans-spend-50-more-on-groceries/). Diakses pada 28 April 2017

<http://www.medallia.com/net-promoter-score/> Diakses pada 3 Mei 2017

[http://www.netpromotersystem.com/about/measuring-your-net-](http://www.netpromotersystem.com/about/measuring-your-net-promoterscore.aspx)

[promoterscore.aspx](http://www.netpromotersystem.com/about/measuring-your-net-promoterscore.aspx) Diakses pada 3 Mei 2017

<https://www.statistikian.com>