

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Chandrasekaran, K. (2015). *Essentials of Cloud Computing*. Taylor & Francis Group.
- Chatra, Emeraldy. (2023). *Pengalaman Komunikasi Untuk Analisis Fenomenologi Komunikasi*. Sekolah Komunikasi Limau Manis.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (3<sup>rd</sup> Edition ed.)*. Pustaka Belajar.
- Daulay, M. (2010). *Filsafat Fenomenologi Suatu Pengantar*. Panjiaswaja Press.
- Griffin, Emory A. (2012). *A First Look at Communication Theory*. McGraw-Hill.
- Kriyantono Rahmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. PT. Kencana Perdana.
- Kriyantono, Rahmat. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana.
- Kuswarno, E. (2009). *Fenomenologi: Konsep, Pedom, dan Contoh Penelitian*. Widya Padjadjaran.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar-Personal*. Kencana
- Lincoln, Y. S., Guba. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2018). *Theories of Human Communication (9<sup>th</sup> Edition ed.)*. Salemba Humanika
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar (18<sup>th</sup> Edition ed.)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Smith, Gerald E. (2016). *The Opt-Out Effect: Marketing Strategies that Empower Consumers and Win Customer-Driven Brand Loyalty*. Pearson Education, Inc.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- West, Richard, Lynn H. Turner. (2010). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. McGraw-Hill.

### Jurnal

- Anggita, M., Ferlina, A. (2020). *Pengaruh Customer Engagement Dan E-Service Quality Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Tiket.Com*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan, 5(1): 83-99.
- Hidayat, Z., dkk. (2022). *Pengalaman Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Minangkabau (Studi Fenomenologi Mengenai Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Minangkabau Program Studi di Luar Kampus Utama Universitas Padjajaran Pangandaran)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, Vol.19(2): 75-84.
- Majeed, M., Asare, C., Fatawu, A., & Abubakari, A. (2022). *An Analysis of the Effects of Customer Satisfaction and Engagement on Social Media on Repurchase Intention in the Hospitality Industry*. Cogent Business & Management, 9, 2028331, DOI: 10.1080/23311975.2022.2028331.

- Putri, Fitri Ariana. (2020). *Budaya Komunikasi Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pembelajaran Daring di UIN Walisongo Semarang)*. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Kajian Islam, Vol.7(2): 253-267.
- Thendywinaryo, C., dkk. (2021). *Analisis Strategi Customer Relationship Management untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan UMKM Retail Non-Makanan di Indonesia Timur (Studi Kasus Pada New Em Collection)*. Jurnal E-Komunikasi, Vol.9(2).
- Widyaningrum, Anastasia Yuni. (2021). *Kajian Tentang Komunitas Virtual: Kesempatan dan Tantangan Kajian di Bidang Ilmu Komunikasi*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.10(2): 141-152.

### **Tesis**

- Anderson, Carolin. (2019). *Customer Success: Managing Customer Relationships in Software-as-a-Service Firms*. NOVA School of Business and Economics.

