

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afriansyah, J. Y. (2019). *Dear Customer, I Love You*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Atmoko, T. P. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.
- Babbie, E. (2012). *The Basic of Social Research. Sixth Edition*. Whadsworth: Cengage Learning.
- Emzir. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kirom, B. (2021). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Martono, N. (2016). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci*. Jakarta: PT RagaGrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Nasrullah, R. (2017). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nova, F. (2017). *CRISIS Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Panuju. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Kegiatan Sebagai Ilmu*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sudaryana, B. (2018). *Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Tobing, M. M. (2022). *Buku Laporan Hasil Penelitian "Pemaknaan Simbol Ruang Tongkonan: Studi Proksemik pada Wisatawan di Toraja Utara*. Jakarta: UKI Press.
- Wahyuningsih. (2020). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wibowo, H. A., & Fausi, M. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Wirtz, J. (2018). *Designing Complaint Handling and Service Recovery Strategies*. Singapore: WS Professional.
- Wood, I. (2009). *LAYANAN PELANGGAN: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Jurnal

- Hayes, B. E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty. Survey design, Use and Statistical Analysis Method, Third Edition*. Milwaukee: American Society for Quality, Quality Press.
- Hidayah, R. T., & dan Utami, E. M. (2017). E-SERVICE QUALITY AND E-RECOVERY SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION LAZADA.COM. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 265.
- Maclean, Jones, Levy, & Hunter, d. (2013). Understanding Twitter. *British Journal of Occupational Therapy*, 295.
- Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, d. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, Volume 7, 8.
- Saraswati, E. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.19 No.1*, 10-18.

Sari, T. P. (2019). Pengaruh Perceived Complaint Handling Satisfacation Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Skripsi. Ilmu Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.*

Setiawan, R. A., & Djoko, B. S. (2017). Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter Sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 16-25.

Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, d. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science. Volume 4*, 363.

Skripsi

Susilo, T. A. (2012). SKRIPSI: ANALISIS AKTIVITAS MEDIA TWITTER BANK BNI 46 DALAM PELAKSANAAN CUSTOMER RELATIONS. 21-22.

Internet

APJII. (2022, 8 17). *Hasil Survei Profil Internet Indonesia 2022*. Diambil kembali dari <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>

BandungNewsPhoto.com. (2022, 11 27). *berita jabar*. Diambil kembali dari BandungNewsPhoto.com: <https://www.bandungnewsphoto.com/berita-jabar/amp/pr-1961440345/ask-axis-layanan-pelanggan-online-axis-kini-dalam->

DataReportal. (2022, 8 17). *DIGITAL 2022: INDONESIA*. Diambil kembali dari <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>

LOGO AXIS. (2022, 10 9). Diambil kembali dari <https://www.axis.co.id/>

Twitter. (2022, 7 25). Diambil kembali dari Tweets & Replies @ask_AXIS: https://twitter.com/ask_AXIS/with_replies

Twitter. (2022, 9 8). Diambil kembali dari www.twitter.com