

## DAFTAR PUSTAKA

- **Buku**

- Bernoff, Josh dan Charlene Li. 2011. *Groundswell: Winning in a World Transformed by Social Technologies*. Harvard Business Review Press: USA.
- Emzir. 2007. *Metodologi Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Hal. 38. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Evans, Dave. 2012. *Social Media Marketing: An Hour a Day*. Wiley.
- Fisher, John G. 2013. *Strategic Brand Engagement: Using HR and Marketing to Connect Your Brand Customers, Channel Partners and Employees*. Kogan Page Publishers.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : GI.
- Heyman, Bob dan Leland Harden. 2009. *Digital Engagement: Internet Marketing That Captures Customers and Builds Intense Brand Loyalty*. AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Hilton, Perry Roy and Charlotte Brownlow, *SPSS Explained*, East Sussex: Routledge, 2004, hal. 364.
- Iskandar. 2001. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Jakarta : GP.
- Ismanthono, Henricus W. 2003. *Kamus Istilah Ekonomi Populer*. Penerbit Buku Kompas: Jakarta.
- Kabani, Shama Hyder. 2010. *The Zen of Social Media Marketing: An Easier Way to Build Credibility, Generate Buzz, and Increase Revenue*. USA: Benbella Books Inc.
- Juju, Dominikus dan Feri Sulianta. 2010. *Branding Promotion with Social Network*. PT. Elex MEdia Komputindo: Jakarta.
- Kaplan, M. A and Haenlein. M. 2010. *Users Of The World, Unite! The Challenges and Opportunities Of Social Media*. Business Horizons 53(1) Jan-Feb, hal. 59-68.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2000. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Michael, Miller. 2011. *The Ultimate Web Marketing Guide*. Pearson Education, Inc.
- Nazir, Muhammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Oliber, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Penerbit Erlangga: Jakarta.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 87.
- Simamorang, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Kedelapanbelas, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit PT Pustaka LP3ES Indonesia, hal. 4.
- Solomon, Michael R dan Tracy L. Tuten. *Social Media Marketing*. 2014. SAGE.
- Sudijono, Anas. 2005. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Grafindo.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugianto. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal.2.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaudih. 2006. *Metode Penelitian*. Bandung: Rosdakarya.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, hal. 24.
- Widiyanto, Joko. 2012. *SPSS For Windows*, Surakarta: Badan Penerbit-FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta, hal. 34-37.

#### • **Jurnal**

- Ad Age. 2014. *Brand Engagement Google In The Participation Age*.
- Ashley, Christy dan Tracy Tuten. 2015. *Creative Strategies in Social Media Marketing: An Exploratory Study of Branded Social Content and Consumer Engagement*. *Psychology and Marketing*. Vol 32 (1).
- Arida, Noor Afri. 2014. *Analisis Customer Engagement The Body Shop Indonesia melalui Twitter*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Indonesia.
- Baird, Carolyn Heller dan Gautam Parasnis. 2011. *From Social Media to Social Customer Relationship Management*. *Strategy Leadership* Vol. 39 No. 5.
- Brodie, Roderick J dkk. 2011. *Consumer Engagement In A Virtual Brand Community: An Exploratory Analysis*. *Jurnal of Business Research* (2011) The University of Auckland business School.
- Cahyono, Darmawan Budi. 2013. *Jurnal: Penggunaan Facebook Sebagai Media Pemasaran Online*.
- Gambetti, Rosella C dkk. *The Grounded Theory approach to consumer–merek engagement: The practitioner’s standpoint*. *International Journal of Market Research* Vol. 54 Issue 5.
- Gensler. 2013. *2013 Brand Engagement Survey: The Emotional Power of Brands*.

- Issabell, Goyette. 2010. “*Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context*”. *Jurnal Word of Mouth. Dalam Dimensi Word of Mouth*. Canadian Journal of Administrative Sciences. 27: 5–23.
- Keller, Ed. 2007. *Unleashing the Power of Word of Mouth: Creating Brand Advocacy to Drive Growth*. The Journal of Advertising Research. ARF.
- Mangold, W. Glynn dan David J. Faulds. 2009. *Social Media: The New Hybrid Element of The Promotion Mix*. Kelley School of Business. Business Horizons Vol 52.
- Michaelidou, Nina dkk. 2011. *Usage, Barriers and Measurement of Social Media Marketing: an Exploratory Investigation of Small and Medium B2B Brands*. Loughborough University Institutional Repository.
- Muttaqin, Zainal. 2011. *Facebook Marketing Dalam Komunikasi Pemasaran Modern*. Teknologi, Vol. 1, No. 2, Juli 2011.
- Natalisa, Diah. 2005. *Pemahaman Terhadap Segmentasi Pelanggan: Suatu Usaha Untuk Meningkatkan Efektifitas Pemasaran Jasa Penerbangan*. Jurnal Manajemen & Bisnis Sreiwijaya Vol. 3 No.5 Juni 2005.
- Purnomo, Satrio Mulyo. 2013. *Pengaruh Twitter Account @Inibaruhidup Sebagai Social Media Terhadap Loyalitas Merek Nescafé Indonesia*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Ronald E, Goldsmith dan Elizabeth B. Goldsmith. *Brand Personality and Brand Engagement*. American Journal of Management vol. 12(1).
- Sashi, C.M. 2012. *Customer Engagement, Buyer-Seller Relationships , And Social Media*. Management Decision. Florida Atlantic University.
- Saravanakumar, M dan T.SuganthaLakshmi. 2012. *Social Media Marketing*. Life Science Journal 2012;9(4).
- Shaw S. 1993. *Airline Marketing & Management*. 3rd edition. Malabar, FL: Krieger Publishing Company.
- The Graphic, Visualization & Usability Center, the Georgia Institute of Technology (2008).  
[http://www.cc.gatech.edu/gvu/user\\_surveys/\(25/09/2011\)](http://www.cc.gatech.edu/gvu/user_surveys/(25/09/2011))

• **Website / Online**

- Agustine, Firda Putri. 2015. *Batik Air Buka 3 Rute Baru dari Jakarta*. Diunduh  
26 januari 2016, terarsip di:

<http://www.beritasatu.com/destinasi/268214-batik-air-buka-3-rute-baru-dari-jakarta.html>.

Ahmad, H. 2012. *Hubungan Intensitas Menonton Tayangan Acara Memasak Di Televisi Terhadap Pengetahuan Bidang Boga Pada Siswa Kelas XII Jasa Boga SMK Negeri 6 Yogyakarta*. Diunduh pada 30 Januari 2016, tersip: <http://eprints.uny.ac.id/8315/>.

Angelova, Velly. 2013. *7 Reasons Why Social Media is an Absolute Must for Business Branding*. Diunduh 20 Januari 2016, tersip di : <http://www.likeable.com/blog/2013/09/7-reasons-why-social-media-is-an-absolute-must-for-business-branding>.

Armos. 2013. *Batik Air Buka Rute Jayapura-Jakarta Full Service*. Diunduh 1 Desember 2014, tersip di: <http://www.papuapos.com/index.php/ekonomi-papuapos/item/2482-batik-air-buka-rute-jayapura-jakarta-full-service>.

Butarbutar, Benny S. 2015. *Garuda Bukukan Laba Bersih 51,4 Juta Dolar Hingga Kuartal 3*. Diunduh 21 April 2016, tersip di: <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/garuda-bukukan-laba-bersih-51-juta-dolar-hingga-kuartal-3.page>.

Chairunnisa. 2010. *Hubungan Intensitas Mengakses Facebook Dengan Motivasi Belajar Siswa MAN 13 Jakarta*. Diunduh Pada Tanggal 30 Januari 2016, tersip di: [repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/CHAIRUNNISA-FPS.PDF](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/CHAIRUNNISA-FPS.PDF)

CNN Indonesia. 2015. *Facebook dan Twitter Menjelma Jadi Portal Berita?*. Diunduhh 16 Agustus 2016, tersip di: <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150715144122-185-66559/facebook-dan-twitter-menjelma-jadi-portal-berita/>

DeMers, Jayson. 2014. *The Top 10 Benefits of Social Media Marketing*. Diunduh tanggal 29 Maret 2015, tersip di: <http://www.forbes.com/sites/jaysondemers/2014/08/11/the-top-10-benefits-of-social-media-marketing/>.

Dugan, Lauren. 2012. *7 Ways Businesses Can Use Twitter*. Diunduh 18 April 2016, tersip di: <http://www.adweek.com/socialtimes/7-ways-businesses-can-use-twitter/445478>

Duniaprofesional.com. 2014. *Kelebihan dan Kekurangan Pemasaran di Sosial Media*. Diunduh 17 Mei 2015, tersip di <http://www.duniaprofesional.com/dunia-kerja/kelebihan-dan-kekurangan-pemasaran-di-sosial-media>.

- Fathir, Muhammad. 2015. *Analisis Data Kuantitatif dan Statistik Inferensial*. Diunduh 22 April 2016, tersip di: <http://www.rijalhabibulloh.com/2015/03/analisis-data-kuantitatif-dan-statistik.html>.
- Genelius, Susan. *How to Build Brand Engagement– Part 1*. Diunduh 23 Mei 2015, tersip di: <http://aytm.com/blog/research-junction/how-to-build-merek-engagement-part-1/>
- Genelius, Susan. *How to Build Brand Engagement– Part 2*. Diunduh 23 Mei 2015, tersip di : <https://aytm.com/blog/research-junction/how-to-build-brand-engagement-part-2/>
- Gumiwang, Ringkang. 2015. *Batik Air Klaim Angkut 4 Juta Penumpang Dalam 10 Bulan*. Diunduh 21 April 2016, tersip di : <http://industri.bisnis.com/read/20151111/98/491245/batik-air-klaim-angkut-4-juta-penumpang-dalam-10-bulan>
- Herdiansyah, Iryan Ali. 2014. *Beberapa Tren Liburan Orang Indonesia*. Diunduh 23 Juni 2015, tersip di : <http://iryanah.blogspot.com/2014/01/beberapa-tren-liburan-orang-indonesia.html>
- Indo-aviation.com. 2016. *Hingga Akhir Tahun, Batik Air Targetkan 250 Penerbangan Per Hari*. Diunduh 26 Januari 2016, tersip di: <http://indo-aviation.com/2016/01/26/hingga-akhir-tahun-batik-air-targetkan-250-penerbangan-per-hari/>.
- Khanza. 2014. *Jumlah Pengguna Capai 300 Juta, Instagram Kalahkan Twitter*. Diunduh 3 Juni 2015, tersip di : <http://www.indoberita.com/2014/12/127823/jumlah-pengguna-capai-300-juta-instagram-kalahkan-twitter/>.
- Maulana, Amalia E. 2010. *Brand, Branding dan Peranannya Bagi Perusahaan*. Diunduh 2 Desember 2015, tersip di: <http://amaliamaulana.com/blog/merek-mereking-dan-peranannya-bagi-perusahaan/>.
- Mitra, Wyndo. 2014. *Bagaimana Cara Nasty Gal Membangun Komunitas Yang Kuat dan Meningkatkan Brand Engagement Menggunakan Instagram*. Diunduh 24 Mei 2015, tersip di : <http://startupbisnis.com/bagaimana-cara-nasty-gal-membangun-komunitas-yang-kuat-dan-meningkatkan-merek-engagement-menggunakan-instagram/>.
- Noviandari, Lina. 2015. *63 Juta Orang Indonesia Akses Facebook Melalui Handphone Di Tahun 2015, Penetrasi Tertinggi Di Dunia*. Diunduh 24

- Mei 2015, tersip di : <http://id.techinasia.com/jumlah-pengguna-facebook-mobile-indonesia-tertinggi-dunia/>.
- Nursastri, Anindiati Sri. 2013. *Hampir Separuh Orang Indonesia Pilih Maskapai Bujet*. Diunduh 5 Juni 2015, tersip di : <http://travel.detik.com/read/2013/02/22/100404/2176747/1382/hampir-separuh-orang-indonesia-pilih-naik-maskapai-bujet>.
- Pujobroto. 2015. *Garuda Indonesia Luncurkan "Garuda Indonesia New Digital Experience"*. Diunduh 21 April 2016, tersip di: <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/garuda-luncurkan-garuda-indonesia-new-digital-experience.page>.
- Prihadi, Susetyo Dwi. 2015. *Berapa Jumlah Pengguna Facebook dan Twitter di Indonesia?* Diunduh 24 Mei 2015, tersip di : <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150327061134-185-42245/berapa-jumlah-pengguna-facebook-dan-twitter-di-indonesia/>.
- Rasyid, Fikri. 2009. *Social Media Marketing: Definisi, Konsep dan Aplikasinya*. Diunduh, 24 Mei 2015, tersip di: <http://fikirirasyid.com/social-media-marketing-definisi-konsep-dan-aplikasinya/>.
- Sartika, Khairiyah. 2015. *Batik Air: Layanan Premium dengan Harga Kompetitif*. Diunduh 22 Januari 2016, tersip di: <http://www.tabloidbintang.com/articles/wisata-kuliner/perjalanan/30886-batik-air-layanan-premium-dengan-harga-kompetitif>.
- Setya W, Tryning Rahayu. 2015. *Biografi Lion Air*. Diunduh 9 Desember 2015, tersip di: <http://profil.merdeka.com/indonesia/lion-air/>.
- Supriadi, Cecep. 2013. *Graham Hills: Pentingnya Media Sosial di Mata Pelancong*. Diunduh 21 April 2016, tersip di: <http://www.marketing.co.id/graham-hills-pentingnya-media-sosial-di-mata-pelancong/>.
- Simatupang, T. M. 2011. *Hubungan Antara Intensitas Penggunaan Situs Jejaring Sosial (Facebook) Dengan Harga Diri (Self Esteem) Pada Siswa Siswi SMK Negeri 1 Merangin-Jambi Tahun 2011*. Diunduh pada 30 januari 2016, tersip di: <http://repository.unand.ac.id/>.
- Stephanus, Hotbonar. 2012. *Aspek Bisnis Dan Pelayanan Umum Dalam Industri Penerbangan*. Diunduh 1 Desember 2014, tersip di: <http://www.hbstephanus.com/2012/09/aspek-bisnis-dan-pelayanan-umum-dalam.html>.

- Sunil, Saxena. 2013. *7 Keys Characteristics of Social Media*. Diunduh 20 Januari 2016, terarsip di: <http://www.easymedia.in/7-key-characteristics-of-social-media/>.
- Tea, Romel. 2014. *Pengertian Pemasaran Media Sosial*. Diunduh 17 Mei 2015, terarsip di <http://www.romelteamedia.com/2014/09/pemasaran-media-sosial-social-media-marketing.html>.
- Traveloka. 2015. *Fakta-Fakta Menarik Tentang Batik Air*. Diunduh 9 Desember 2015, terarsip di : <http://www.jpnn.com/read/2015/01/26/283743/Fakta-fakta-Menarik-Tentang-Batik-Air-yang-Patut-Anda-Tahu->.
- We Are Social Singapore. 2015. *Digital, Social and Mobile 2015*. Diunduh 26 Mei 2015, terarsip di: <http://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-social-mobile-in-2015>.
- Webe, Agung. 2010. *Full Service dan Low Cost Service*. Diunduh 1 Desember 2015, terarsip di: <http://edukasi.kompasiana.com/2010/11/22/full-service-dan-low-cost-service-320789.html>.