

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gassing, Syarifuddin S., and Suryanto. 2016. *Public Relations*. 1st ed. edited by Seno. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Junaedi, Fajar. 2019. *Etika Komunikasi Di Era Siber: Teori Dan Praktik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasali, Rhenald. 2014. *Manajemen Public Relation*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Luik, Jandy. 2020. *Media Baru: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Pranademedi Group.
- Nasrullah, Rulli. 2016. *Teori Dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta: Pranademedi Group.
- Pratama, I. Putu Agus Eka. 2020. *Customer Relationship Management (CRM): Teori Dan Praktik Berdasarkan Open Source*. Bandung: Informatika.
- Puspitasari, Niken, and Diah Ajeng Purwani. 2022. *Cyber Public Relations*. Yogyakarta: Adipura Books.
- Rakhmat, Jalaluddin, and Idi Subandy Ibrahim. 2017. *Metode Penelitian Komunikasi*. Revisi Cet. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Seitel, Fraser P. 2017. *The Practice of Public Relations*. New York: Pearson Education Limited.
- Soemirat, Soleh, and Elvinaro Ardianto. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan 7. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. 3. edited by S. Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA CV.
- Sujanto, Raditia Yudistira. 2019. *Pengantar Public Relations Di Era 4.0: Teori, Konsep Dan Praktik Kasus Terkini*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suprawoto. 2018. *Government Public Relations: Perkembangan Dan Praktik Di Indonesia*. Jakarta: Pranadamedia Group.

Jurnal

Desthiani, Unik, Ratna Suminar, and Shely Cristiani. 2021. "Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika BSD City." *Proceeding Seminar Nasional* 1, No.1:28–38.

Meilano, Y., and R. Hidayat. 2020. "Analisis Pengaruh Customer Engagement Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skind Aesthetic." *EProceedings ...* 6(2):886–93.

Nasution, Satria Mirsya Affandy, Jufrizen, and Muhammad Elfi Azhar. 2019. "Efek Mediasi Customer Engagement Pada Pengaruh Brand Performance Terhadap Repeat Purchase Pengguna Sepeda Motor Yamaha Di Kota Medan." *Jurnal Humaniora* 4(2):244–55.

Nurullita, Visca, and Happy Prasetyawati. 2019. "PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TWITTER @ METROTVTODAY DALAM MEMBANGUN ENGAGEMENT DENGAN PEMIRSA PROGRAM ' PRIME TALK ' DI METRO TV Penelitian Ini Meneliti Tentang Pemanfaatan Media Sosial Twitter Dalam Menghasilkan Engagement Hingga Tingkat Tertinggi Dengan Per." *Inter Community: Journal of Communication Empowerment* 1, No.1:59–71.

Raspati, Kadek Alvia, and Fathiya Nur Rahmi. 2021. "Analisis Isi Berita Kebijakan Hotel Santika Bsd City Dalam Menghadapi Covid-19 (Studi Mengenai Analisis Isi Kualitatif Berita Pada Portal Berita Online Periode Maret 2020 – Maret 2021)." 19:2021.

Tunggal, Immanuel Dwi Asmoro. 2019. "Pengaruh Customer Engagement Terhadap Minat Membaca Suara Merdeka Oleh Komunitas." *Jurnal Audience* 02. No. 02(1147):101–15.

Wiranti, Malisa Wahyu, and Hari Susanta Nugraha. 2017. "Analisis Strategi Customer Engagement Terhadap Loyalitas Pada PT. Nasmoco Magelang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip* Vol.6, No.:322–31.

RJ, Brodie, Hollebeek LD, Juric B, and Ilic A. 2011. "Brodie RJ, Hollebeek LD, Jurić B, Ilić A. Customer Engagement: Conceptual Domain, Fundamental Propositions, and Implications for Research. *Journal of Service Research*." *Journal of Service Research*. 14

(3):252–71. doi: 10.1177/1094670511411703.

Website

Kontan.co.id. 2020. “Santika Indonesia Hadirkan Aplikasi Booking Online Melalui MySantika.” *Kontan.Co.Id* 1–2. Retrieved (<https://industri.kontan.co.id/news/santika-indonesia-hadirkan-aplikasi-booking-online-melalui-mysantika?page=1>). Diakses pada 30 Agustus 2022.

Muchlisin, Riadi. n.d. “Customer Engagement (Pengertian, Aspek, Proses Dan Indikator).” *Kajianpustaka.Com*. Retrieved (<https://www.kajianpustaka.com/2021/06/customer-engagement.html>). Diakses pada 30 Agustus 2022.