

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, 2014. Metode Kuantitatif Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjipton, S. 2013 Kepuasan pelanggan. Yogyakarta: ANDI.
- Haenlein, A. K. 2011. Media Sosial: The McGraw-Hill
- Kaplan, H. 2012. Klasifikasi Media Social : The McGraw-Hill
- Kaplan, H. 2010. Ciri-Ciri Media Social Untuk Bisnis. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Keller, K. 2011. Kepuasan Pelanggan. Bandung edisi 2 jilid 1: Indeks Gramedia
- Kusuma, S. (2012). Strategy Media Sosial terhadap Kepuasan Pelanggan: Salemba Empat.
- Menurut Zheitaml and Bitner, S. 201. Faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan.  
Edisi 12, Jilid I. Jakarta: Erlangga. PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Mulyad, Y, Y. 2011. Functional Media Sosial. Jakarta: Erlangga.
- Santosa. 2011 : 58. Kepuasan Pelanggan. Angkasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Sari, A. K. 2013. Pengaruh Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4 jilid II). Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. Skala Pengukuran. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sunjoyo. 2010. Realibilitas. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sunyoto. 2013. Kepuasan pelanggan. Riset Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Bogor: IPB Press
- Swa, M. 2015. Majalah SWA Oktober tahun 2015 hal 10,
- Yuni. 2011. Penggunaan media sosial di kalangan mahasiswa. Sumatera Utara: 2011