

REFERENCES

- Ahmad, A., & Jaya, I. (2021). *Biostatistik: Statistik dalam Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Prenada Media. <https://www.google.co.id/books/edition/Biostatistik/PNpBEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=definisi+populasi&pg=PA22&printsec=frontcover>
- Ahsan, & Dewi, E. S. (2021). Knowledge Manajemen & Penerapannya pada Asuhan Keperawatan Pencegahan Infeksi Nasokomial. In E. Wijayanto (Ed.), *Manajemen Keperawatan*. Tidar Media. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=dL5FEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pemantauan+nutrisi+OR+pengkajian+nutrisi+OR+screening+nutrisi+OR+status+nutrisi+AND+keperawatan+OR+perawat+AND+pasca+bedah+OR+setelah+pembedahan+OR+pasca+operasi+AND+diabetes+meli+tu>
- Amelia, & Ronald. (2021). *Paradigma Nilai Pelanggan: Produk vs Jasa* (A. Rikki & J. Simarmata, Eds.). Yayasan Kita Menulis.
- Arinawati, E., & Suryadi, B. (2019). *Penataan Produk SMK/MAK Kelas XI*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/Penataan_Produk_SMK_MAK_Kelas_XI/jN8TEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Arinawati, E., & Suryadi, B. (2021). *Penataan Produk SMK/MAK Kelas XII*. Gramedia Widiasarana Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=KP0WEAAAQBAJ&pg=PA201&dq=d>

efinisi+pelanggan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiG_vrlzIP2AhVrjVYBHZ
AcDqY4FBD0AXoEAcQAaw#v=onepage&q=definisi%20pelanggan&f=false

- Asmin, E. A., Syam, A. H., Kapriani, N. N., Sujatmiko, Sitaniapessy, R. H.,
Sudirman, A., Augustinah, F., Ansari, Zulaikha, Hafipah, Wardhana, A.,
Sumarsih, & Hartini. (2021). *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital
Marketing)* (Hartini, Ed.). Media Sains Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=oD5QEAAAQBAJ&pg=PA66&dq=nilai+pelanggan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiJrZf65oX2AhV2jVYBHS-7CXE4PBD0AXoEAcQAaw#v=onepage&q=nilai%20pelanggan&f=false>
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Layanan_Prima_dalam_Praktik_Saat_Ini/wchcDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=cara+customer+experience+positif&pg=PR13&printsec=frontcover
- Azwar, W., & Muliono. (2019). *Filsafat Ilmu Pengetahuan, Cara Mudah Memahami Filsafat Ilmu Pengetahuan* (1st ed.). Prenada Media Group.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies* (4th ed.). Routledge.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_SUA_TU_PENGANTAR/g9YrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+kepuasan&pg=PA41&printsec=frontcover

- Curatman, A., Suroso, A., & Setyanto, R. P. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan* (R. P. Setyanto, Ed.). Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Program_Loyalitas_Pelanggan/ntAAEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pengalaman+pelanggan&pg=PA23&printsec=frontcover
- Darmis. (2021). *HAL-HAL YANG MEMPENGARUHI HARGA KAMAR* (A. Widhayani, A. Rini, J. Sepriady, & M. I. Rahmawati, Eds.). Yayasan Lembaga Gumun Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/HAL_HAL_YANG_MEMPENGARUHI_HARGA_KAMAR/W1VHEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+asumsi+klasik+bertujuan&pg=PA33&printsec=frontcover
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- EHL Insights. (2022, August 31). *What is Hospitality Management?* EHL Insights.
https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-management?hs_amp=true
- Ekosusilo, M. (2021). *Monografi Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah* (Ismail, Ed.). Lakeisha.
https://www.google.co.id/books/edition/MONOGRAF_IMPLEMENTASI_MANAJEMEN_PENINGKATAN_MUTU_BERBASIS_SEKOLAH/NVA3EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=uji+linieritas&pg=PA45&printsec=frontcover
- Fardiansyah, H. (2022). Kepribadian, Nilai, dan Gaya Hidup dalam Perilaku Konsumen. In Hartini (Ed.), *Perilaku Konsumen (Teori dan Implementasi)* (pp. 167–169). CV. Media Sains Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Perilaku_Konsumen_Teori_dan_Imp

lementasi/ZtRiEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=indikator+kepuasan+pelan
ggan&pg=PA167&printsec=frontcover

Fatouretchi, M. (2019). *The The Art of CRM: Proven strategies for modern
customer relationship management* (B. Renow-Clarke, S. Jain, K. Rit, A.

Sorrentino, J. Lovell, & A. Shetty, Eds.). Packt Publishing Ltd.

<https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=SuiZDwAAQBAJ&oi=fnd>

&pg=PP1&dq=customer+relationship+book&ots=3bfxCegXA9&sig=YL8F

OM-

E9FPPI0N7guGzECrftWU&redir_esc=y#v=onepage&q=customer%20relati

onship%20book&f=false

Febry, T., & Teofilus. (2020). *SPSS : Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis.*

Media

Sains

Indonesia.

<https://books.google.co.id/books?id=IEQFEAAAQBAJ&printsec=frontcover>

#v=onepage&q&f=false

Firdaus. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF: Dilengkapi*

Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0 (F. Ravida, Ed.).

DOTPLUS

Publisher.

https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_K

UANTITATIF_DILENG/IJ8hEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+normali

tas+bertujuan&pg=PA32&printsec=frontcover

Firmansyah, M. A., & Fatihudin, D. (2019). *PEMASARAN JASA*. Deepublish.

<https://www.researchgate.net/publication/331546499>

- Ghodang, H., & Hantono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Konsep Dasar dan Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS)* (F. Ghodang, Ed.). PT. Penerbit Mitra Grup.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Konsep/zD4CEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=multikolinearitas&pg=PA47&printsec=frontcover
- Giantari, I. G. A. K., Yasa, N. N. K., Suprasto, H. B., & Rahmayanti, P. L. D. (2021). *Peran Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis UMKM pada Masa Pandemi COvid-19 (Studi Kasus: Sektor Kuliner di Bali)* (R. R. Rerung, Ed.). Media Sains Indonesia.
- Handayani, E. N., & Putri, O. D. (2022). Pengaruh nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan konsumen Telkomsel. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2781–2789.
<https://doi.org/10.32670/FAIRVALUE.V4I7.1259>
- Hapsari, R., Ratnawati, K., & Anggraeni, R. (2020). *Entrepreneurial Marketing*. UB Press.
https://books.google.co.id/books?id=yHQLEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Harjadi, D., & Arrraniri, I. (2021). *Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Penerbit Insania.
https://www.google.co.id/books/edition/Experiental_Marketing_Kualitas_Produk_da/Kb5IEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pengalaman+mempengaruhi+kepuasan+pelanggan&pg=PA10&printsec=frontcover

- Hasanah, E. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (B. Asyhari & R. Purwandari, Eds.). UAD Press. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Pendidikan/3BZDEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kausal+komparatif&pg=PA50&printsec=frontcover
- Heapy, J., King, O., & Samperi, J. (2018). *Customer-driven transformation : how being design-led helps companies get the right services to market*. Kogan Page.
- Herdiawanto, H., & Hamdayama, J. (2021). Dasar-Dasar Penelitian Sosial. In *Prenada Media* (1st ed.). Prenada Media.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *PENGANTAR MANAJEMEN HOSPITALITY* (H. Asmarani & Moh. Nasrudin, Eds.). Penerbit NEM. https://www.google.co.id/books/edition/PENGANTAR_MANAJEMEN_HOSPITALITY/WxAzEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=definisi+manajemen+hospitality&pg=PR6&printsec=frontcover
- Hua, H. (2019). Mobile Marketing Management: Case Studies from Successful Practices. In *Mobile Marketing Management: Case Studies from Successful Practices*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429030871>
- Idrus, S. al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori* (Amirullah, Ed.). Media Nusa Creative.
- Ismail, F. (2018a). Statistika Untuk Penelitian Pendidikan. In M. Astuti (Ed.), *IAIT Press* (1st ed., Vol. 53, Issue 9). PRENADAMEDIA GROUP.

- Ismail, F. (2018b). Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial. In M. Astuti (Ed.), *IAIT Press* (1st ed., Vol. 53, Issue 9). PRENADAMEDIA GROUP.
- Kavitha, B. (2020). *Customer Relationship Management*. OrangeBooks Publication.
https://www.google.co.id/books/edition/Customer_Relationship_Management/1gP5DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Khasanah, U. (2021). *Analisis Regresi* (B. Asyhari, Ed.). UAD Press.
https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Regresi/4_4xEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=koefisien+determinasi+adalah&pg=PA52&printsec=frontcover
- Kurniawan, H. (2019). Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian. In M. P. Dr. Heru Kurniawan (Ed.), *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Deepublish.
- Kusuma, C. S. D. K. (2022). Menciptakan Nilai dan Kepuasan Pelanggan. In Hartini (Ed.), *Manajemen Pemasaran (Konsep Pemasaran Digital)* (p. 127). Media Sains Indonesia.
- Lestari, Y. T., & Suwitho, S. (2018). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(10). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1787>
- Mahajan, G. (2020). What Is Customer Value and How Can You Create It? *Journal of Creating Value*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2394964320903557>

- Mamondol, M. R. (2021). *DASAR-DASAR STATISTIKA* (M. R. Mamondol, Ed.). Scopindo Media Pustaka.
https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_DASAR_STATISTIKA/qmwqEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=non+probabilitas+sampling&pg=PA45&printsec=frontcover
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Praktis_Penelitian_Kualitatif_Teori_Dasa/nn0GEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pengumpulan+data+adalah&pg=PA49&printsec=frontcover
- Muniarty, P. (2021). Konsep Digital Marketing. In Romindo & E. Sudarmanto (Eds.), *Digital Marketing: Konsep dan Strategi* (p. 153). Penerbit Insania.
https://www.google.co.id/books/edition/Digital_Marketing_Konsep_dan_Strategi/nSU5EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pengalaman+pelanggan+memengaruhi+kepuasan+pelanggan&pg=PT155&printsec=frontcover
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. In Lutfiah (Ed.), *Media Sahabat Cendekia*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurlan, F. (2019a). *Metodologi penelitian kuantitatif* (Asnidar, Ed.). CV. Pilar Nusantara.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_kuantitatif/OXYqEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pengukuran+variabel+adalah&pg=PA36&printsec=frontcover

Nurlan, F. (2019b). *Metodologi penelitian kuantitatif* (Asnidar, Ed.). CV. Pilar Nusantara.

https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_kuantitatif/OXYqEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=analisis+regresi+linier+ganda+adalah&pg=PA99&printsec=frontcover

Permadi, A., & Silalahi, S. (2021). The Effect of Customer Experience and Customer Engagement Through Customer Loyalty on Sales Revenue Achievement at PT United Tractors. *Emerging Markets : Business and Management Studies Journal*, 9(1), 1–17.
<https://doi.org/10.33555/embm.v9i1.194>

Poltak, H., Sumarsih, Hastutik, S., Sartika, D., Hasan, M., Wardhana, A., Roslan, A. H., Putri, N. L. I., Limgiani, Djampangau, H. R. D., Mulyana, S., & Gunaisah, E. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Pada Era Digital)* (Hartini, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Manajemen_Pemasaran_Konsep_d/HIZFEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=nilai+pengalaman+kepuasan&pg=PA102&printsec=frontcover

Privitera, G. J. (2022). *Research methods for the behavioral sciences* (3rd ed.). SAGE Publications.

Puspaningrum, A. (2017). *LOYALITAS PELANGGAN Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart* (Amirullah, Ed.). Media Nusa Creative.

Puspitawati, H., & Herawati, T. (2018). *Metode Pendidikan Keluarga*. PT Penerbit IPB Press.

[https://books.google.co.id/books?id=Ukz8DwAAQBAJ&pg=PA357&dq=pendapatan+keluarga&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiI4935p_TrAhWz7HMBHaPjDXUQ6AEwAXoECAYQA#v=onepage&q=pendapatan keluarga&f=false](https://books.google.co.id/books?id=Ukz8DwAAQBAJ&pg=PA357&dq=pendapatan+keluarga&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiI4935p_TrAhWz7HMBHaPjDXUQ6AEwAXoECAYQA#v=onepage&q=pendapatan%20keluarga&f=false)

Qomariah, N. (2021). *PENTINGNYA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai*.

Pustaka

Abadi.

https://www.google.co.id/books/edition/PENTINGNYA_KEPUASAN_DAN_LOYALITAS_PENGUN/kI0IEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Ramadhani, R., & Bina, N. S. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS* (1st ed.). Prenada Media.

https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Penelitian_Pendidikan_Analisi/0WFHEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=data+primer+adalah&pg=PA19&printsec=frontcover

Raprayogha, R. (2020). Analisis Pengaruh Nilai dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Pada Starbucks Café di Kota Makassar). *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 1(2).

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/ssbm/article/view/16051>

Rinaldi, A., Novalia, & Syazali, M. (2020). *Statistika Inferensial untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan* (1st ed.). Penerbit IPB Press.

https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Inferensial_untuk_Ilmu_S

osial/AVEvEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=statistika+deskriptif+adalah&pg=PA2&printsec=frontcover

- Rinnanik, Pariyanti, E., Bakhri, S., Buchori, Sulastri, S., Dede, Mardiono, T., Sugiono, Gumanti, M., & Misubargo. (2021). *Ilmu Manajemen di Era 4.0* (C. Jatiningrum & S. Rahayu, Eds.). Penerbit Adab.
<https://books.google.co.id/books?id=p-cdEAAAQBAJ>
- Ristia, N. D., & Marlien, R. A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME : Journal of Management*, 5(3), 1–16. <https://doi.org/10.2568/YUM.V5I2.1751>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. In *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rusmanto. (2020). *Manajemen Hubungan Pelanggan, Teori dan Implementasi dengan Aplikasi Web dan Media Sosial* (Suhendi, Ed.). Nurul Fikri Press.
<https://play.google.com/books/reader?id=21lcEAAAQBAJ&pg=GBS.PA5&hl=en>
- Rusmawati, Y., Azizah, L. N., & Najiah, E. F. (2021). *Total Quality Management* (R. R. Rerung, Ed.). Media Sains Indonesia.
- Sa'adah, L., & Indriyani, S. (2021). *Penerapan Customer Relationship Managament Pada CV. ZAM-ZAM* (Lailatus, Ed.). LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

- Sampson, Eli. (2018). *Hospitality Management : an Introduction*. EDTECH.
- Saragih, M. G., Saragih, L., Purba, J. W. P., & Panjaitan, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar – Dasar Memulai Penelitian* (E. Saputra, Ed.; Issue April). Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Dasar_Dasar/3kpKEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Sari, O. H., Halim, F., Tanjung, R., Permadi, L. A., Prasetio, A., Hasnidar, Dewi, I. K., SN, A., Sudarso, A., Hasyim, Lie, D., Nainggolan, N. T., Sisca, Prasetya, A. B., & Simarmata Janner. (2021). *Manajemen Bisnis Pemasaran* (R. Watrianthos, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Bisnis_Pemasaran/q7gkEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&kptab=overview
- Sartono, T. (2020). *Sell Without Selling* (O. Wirawan, Ed.). PT Elex Media Komputindo.
https://www.google.co.id/books/edition/Sell_Without_Selling/TiFQEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1–3), 53–67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>
- Siagian, A. O. (2021). *Pengantar Strategi Bisnis* (A. O. Siagian, Ed.). Insan Cendekia Mandiri.
- Sinaga, E. K., Matondang, Z., & Sitompul, H. (2019). *Statistika : Teori dan Aplikasi Pendidikan* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
<https://books.google.co.id/books?id=9iPGDwAAQBAJ>

Subakti, H., Chamidah, D., Siregar, R. S., Saputro, A. N. C., Recard, M., Nurtanto, M., Kuswandi, S., Ramadhani, R., & Sitopu, J. W. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (J. Simarmata, Ed.; Issue September). Yayasan Kita Menulis.

Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi penelitian Kesehatan* (A. H. Nadana, Ed.). Ahlimedia Press. www.ahlimediapress.com

Tusyanah. (2022). *EKSPLORASI FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU ADOPSI TRANSAKSI NONTUNAI DENGAN MODEL UTAUT PADA GENERASI MILENIAL*. Penerbit Qiara Media. https://www.google.co.id/books/edition/EKSPLORASI_FAKTOR_FAKTOR_YANG_MEMPENGARU/7z1ZEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1

Weinstein, A. (2019). *Superior Customer Value: Finding and Keeping Customers in the Now Economy* (4th ed.). Routledge. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=u2N8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=customer+value&ots=t2OgD-Ul_k&sig=GguhYVBTW9wth-afL1tOD-gdVLA&redir_esc=y#v=onepage&q=customer%20value&f=false

Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah* (A. Kurniawan, L. Forsia, & H. Nuraini, Eds.). Penerbit Insania.

Widiawati, N. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN* (E. F. F. Khomaeny, Ed.). Edu Publisher.

https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN/F5

DcDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=penelitian+deskriptif+adalah&pg=PA116&printsec=frontcover

Wolor, C. W., & Sari, D. A. P. (2021). *Hospitality*. Gracias Logis Kreatif.

https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=KVkwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=pengertian+manajemen+hospitality+menurut+para+ahli&ots=wkusPxXU6f&sig=a7PopyTChmu49rYuYl0i3pP1K1g&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true

Wulandary, A., Fitriani, R., Mursalat, A., Darhyati, A. T., & Masitah. (2020).

Business Model Canvas: Implementasi Terhadap Industri Rumahan Produk Virgin Coconut Oil (VCO). Media Sains Indonesia.

https://www.google.co.id/books/edition/Business_Model_Canvas_Implementasi_Terha/nWgOEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=tujuan+crm&pg=PA47&printsec=frontcover

Yrjölä, M., Kuusela, H., Närvänen, E., Rintamäki, T., & Saarijärvi, H. (2019).

Leading Change: A Customer Value Framework. In A. Kangas, Kujala Johanna, A. Heikkinen, A. Lönnqvist, H. Laihonen, & J. Bethwaite (Eds.), *Leading Change in a Complex World* (pp. 145–163). Tampere University Press.

Yusuf, M., & Daris, L. (2018). *Analisis Data Penelitian : Teori & Aplikasi dalam*

Bidang Perikanan (I. Marsuki, Ed.; 1st ed.). Penerbit IPB Press.

https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Penelitian_Teori_Aplikasi/qrkREAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+validitas+adalah&pg=PA50&printsec=frontcover

Zakiy, M. (2021). *SPSS Penelitian Keperilakuan* (1st ed.). Prenada Media.

<https://www.google.co.id/books>

