

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Ekonomi Kreatif Indonesia. (2019). *Kuliner*. Tersedia pada: <https://www.bekraf.go.id/subsektor/page/kuliner>
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara, 2015-2018*. Tersedia pada: <https://www.bps.go.id/dynamictable/2019/09/24/1645/jumlah-kunjungan-wisatawan-nusantara-2015---2018.html>
- Bisma. (2019). *Etalase Kreatif*. Tersedia pada: <https://bisma.bekraf.go.id/etalase-kreatif>
- Databoks.katadata.co.id. (2018). *Ekonomi Kreatif Indonesia Mencapai Rp1.200 Triliun Pada 2019*. Tersedia pada: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/11/ekonomi-kreatif-indonesia-mencapai-rp-1200-triliun-pada-2019>
- Nabila, M. (2019). *Warunk Upnormal Rilis "Pay at Table", Pembayaran dengan Kode QR Berbasis Aplikasi*. Tersedia pada: <https://dailysocial.id/post/warunk-upnormal-pay-at-table-pembayaran-dengan-kode-qr>
- Dewi, A. A. C. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-9.

- Dutka. (1994). *Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. Erlangan, Glora Aksara Pertama.
- Fardhani, K. F. *et al.* (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management (crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan English First Samarinda*. eProceedings of Management, 3(2).
- Fitriani, E. (2017). *Warunk Upnormal Solo Sediakan Aneka Permainan Agar Para Pembeli Tak Bosan*. Tersedia pada: <https://solo.tribunnews.com/2017/03/26/warunk-upnormal-solo-sediakan-aneka-permainan-agar-para-pembeli-tak-bosan>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0, Third Edition*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit : Erlangga.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung. Aditama.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Iriqat, R. A., & Daqar, A. (2017). *The Role of Customer Relationship Management on Enhancing the Customers' Satisfaction in the Banks in Palestine*. *Modern Applied Science*, 11(12).
- Juniman, T. (2017). *Gaya Hidup Masyarakat Menjadikan Bisnis Kuliner Menjanjikan*. Tersedia pada: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan>
- Jurnal Manajemen. (2018). *Industri Kreatif*. Tersedia pada: <https://jurnalmanajemen.com/industri-kreatif/>
- Kompas.com. (2019). *Tiga Industri Kreatif yang Punya Potensi Besar di Indonesia, Apa Saja?*. Tersedia pada: <https://money.kompas.com/read/2019/09/27/185305726/tiga-industri-kreatif-yang-punya-potensi-besar-di-indonesia-apa-saja>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. Edisi ke-13. United States of America. Pearson.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*, England : Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey. Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kurniawan, R. (2020). *Siasat Upnormal Agar Tetap Eksis*. Tersedia pada: <https://www.medcom.id/ekonomi/mikro/GNIY3O9b-siasat-upnormal-agar-tetap-eksis>

- Laksmiana, I. N. H. *et al.* (2018). *Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Pt. Harmoni Permata Gianyar, Bali*. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20610-20617.
- Lovelock, W. (2011). *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. England. Pearson Education Limited.
- Maulana, R. (2019). *[Flash] Warunk Upnormal Hadirkan Aplikasi Pemesanan Khusus untuk Efisiensi Pelayanan*. Tersedia pada: <https://id.techinasia.com/warunk-upnormal-aplikasi-mobile>
- Mensah, K. (2016). *The impact of Customer Relationship Management (CRM) on customer satisfaction and loyalty: a study of Divine Love Hospital, Bibiani-Western Region* (Doctoral dissertation).
- Mithas, S., Krishnan, M. S., & Fornell, C. (2005). *Why do customer relationship management applications affect customer satisfaction?*. *Journal of Marketing*, 69(4), 201-209.
- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). *Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch: Evidence from banking sector of Pakistan*. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16).
- Nazaruddin & Basuki. (2016). *Analisis Statistik dengan SPSS*. Edisi I. Cetakan ke-II. Yogyakarta. Penerbit: Danisa Media.
- PT Cita Rasa Prima. (2019). *Tentang Kami*. Tersedia pada: <https://www.citarasaprima.com/tentang-kami>
- Rahmat, A. *et al.* (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), 153-160.

- Rehman, Z. U., & Ali, M. (2017). *Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty with Mediation of Customer Satisfaction Pakistan*. NG-Journal of Social Development, 417(5806), 1-14.
- Nasution & Zuraya. (2020). *Kontribusi Ekonomi Kreatif ke PDB Ditargetkan Naik 7,4%*. Tersedia pada: <https://republika.co.id/berita/q70yhe383/kontribusi-ekonomi-kreatif-ke-pdb-ditarget-naik-74-persen>
- Sari, N. P. *et al.* (2018). *Pengaruh customer relationship management terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank BNI*. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM), 4(1), 129.
- Setyaleksana, B. Y. *Et al.* (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 46(1), 45-51.
- Siddiqi, T. *et al.* (2018). *Impact of customer relationship management on customer loyalty: Evidence from Bangladesh's banking industry*. International Journal of Business and Law, 15(5).
- Smith, P.R. dan Ze Zook. (2011). *Marketing communications: Integrating offline and online with social media*. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tao, F. (2014). *Customer relationship management based on increasing customer satisfaction*. International Journal of Business and Social Science, 5(5).
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta. Andi.
- Tosiani. (2019). *Lebih Mudah dengan Upnormal App*. Tersedia pada: <https://mediaindonesia.com/read/detail/224334-lebih-mudah-dengan-upnormal-app>
- Tunggal, A.W. (2008). *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Indonesia : Harvindo.
- Universitas Gajah Mada. (2019). *Industri Kuliner Jadi Penopang Terbesar Perekonomian Kreatif Indonesia*. Tersedia pada: <https://www.ugm.ac.id/Indonesia/berita/18389-industri-kuliner-jadi-penopang-terbesar-perekonomian-kreatif-Indonesia>
- Vincenzo *et al.* (2010). *Handbook of Partial Least Square*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Warunk Upnormal. (2019). *Home*. Tersedia pada: <https://www.warunkupnormal.com/>
- Zeithaml *et al.* (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.