



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing* (17th ed.): Prentice Hall, Inc. A Pearson Education Company, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (6th ed.): Pearson Education.
- Nykamp, M. (2001). *The Customer Differential: The Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*: AMACOM.
- Raco, J. (2010). *Metode Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasaranan Indonesia.
- Smith, G. E. (2016). *The Opt-Out Effect: Marketing Strategies that Empower Consumers and Win Customer-Driven Brand Loyalty*: FT Press.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*: SAGE Publications.

### JURNAL

- Amoako, G. K., Arthur, E., Bandoh, C., & Katah, R. K. (2012). The impact of effective customer relationship management (CRM) on repurchase: A case study of (GOLDEN TULIP) hotel (ACCRA-GHANA). *African Journal of Marketing Management*, 4(1), 17-29.
- Angela, T., & Effendi, N. (2015). Faktor-Faktor Brand Loyalty Smartphone Pada Generasi Y. *EXPERIENTIA: Jurnal Psikologi Indonesia*, 3(1), 79-91.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Baird, C. H., & Parasnis, G. (2011). From social media to social customer relationship management. *Strategy & leadership*.
- Bisel, R. S., & Adame, E. A. (2017). Post-Positivist/Functionalist Approaches. *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1-22.
- Darmayasa, I. N., & Aneswari, Y. R. (2015). Paradigma Interpretif pada Penelitian Akuntansi Indonesia. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 6(3), 350-361.

### SKRIPSI

- Heri, E. A. (2012). *Strategi Image Restoration Pasca Kebijakan War on Terrorism: Studi Kasus Penggunaan Program @america oleh Kedutaan Besar Amerika Serikat di Indonesia*. (Skripsi), Universitas Indonesia, Depok.
- Masindo, A. A. (2018). *Strategi Public Relations Detikcom Dalam Meningkatkan Brand Loyalty*. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri.

Sabatini, R. R. (2018). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) berbasis website di CV Riz Plakat Jaya di Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.

#### **ARTIKEL**

Intiwhiz. Whiz Mate: Google Play Ratings. Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/details?id=whizmate.app&hl=in>

Intiwhiz. (2020). Whiz Mate Official Website. Retrieved from <https://www.whiz-mate.id/>

intiwhiz.com. (2020). Intiwhiz Hospitality Management Official Website. Retrieved from intiwhiz.com

intiwhiz.com. (2020). Online Reporting System Intiwhiz. Retrieved from <https://www.intiwhiz.com/ors/sales/index.php>

katadata.co.id. (3 Juli 2019). Analisis Data: Memajukan Perhotelan di Era Digital untuk Pemberdayaan Ekonomi Daerah. Retrieved from <https://katadata.co.id/analisisdata/2019/07/03/memajukan-perhotelan-di-era-digital-untuk-pemberdayaan-ekonomi-daerah>

kompas.com. (23 Maret 2019). BI: Industri Pariwisata Jadi Sektor Paling Hasilkan Devisa. Retrieved from <https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi--industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa>

kompas.com. (5 September 2019). Indeks Daya Saing Pariwisata Indonesia Tahun 2019 Naik. Retrieved from <https://travel.kompas.com/read/2019/09/05/173751627/indeks-daya-saing-pariwisata-indonesia-tahun-2019-naik?page=all>

Laskito, I. (2019). [Review] Mudahnya Booking Hotel di Aplikasi Whiz Mate. Retrieved from <https://pointsgeek.id/review-mudahnya-booking-hotel-dari-aplikasi-whiz-mate/>

Ummah, A. R. (19 Desember 2013). Intiwhiz Hospitality Raih Penghargaan Paling Diminati. Retrieved from <https://investor.id/national/intiwhiz-hospitality-raih-penghargaan-paling-diminati>