

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, & Setiawan. (2015). *Analisa Manfaat Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pondok Tjandra Indah Sports Club Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Abdulwahab, & Al-Damen. (2015). The Impact of Entrepreneurs' Characteristics on Small Business Success at Medical Instruments Supplies Organizations in Jordan. *International Journal of Business and Social Science* , 6 (8), 164-175.
- Adiatama, P. (2015). Perilaku Pencarian Informasi oleh Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Malang . *UN Malang* .
- Adriana, & Setiawan. (2015). *Analisa Manfaat Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pondok Tjandra Indah Sports Club Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Alma. (2014). *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Almaghrabi, D. H., & Ali. (2011). Determinants of Customer Continuance Intention of Online Shopping. *Int. Journal of Business Science and Applied Management* , 6 (1), 41-65.
- America Marketing Association. (n.d.). Retrieved Februari 26, 2018, from AMA: <https://archive.ama.org/archive/AboutAMA/Documents/American%20Marketing%20Association%20Releases%20New%20Definition%20for%20Marketing.pdf>
- Amini, & Akbari. (2014). Studying Effect of Site Quality on Online Repurchase Intention Through Satisfaction, Trust, and Commitment of Customer. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* , 4 (4), 2839-2849.
- Anantadjaya. (2009 Services 2009, April 29-30). Measuring Human Resources: A Case Study in Small and Medium. *Seminar Nasional Industrial* , pp. 101-114.
- Andriani. (2018). *Analisis Pengaruh Pemberian Potongan Harga Melalui Member Card Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Study pada Mall Ramayana Tanjung Karang)*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Anjani. (2020). *Ini Alasan Kenapa Para Cewek Itu Doyan Banget Olahraga Mulut Alias Ngemil!* Retrieved Oktober 16, 2020, from INDTimes: <https://www.idntimes.com/life/women/francisca-christy/cuma-cewek-yang-paham-kenapa-mereka-doyan-banget-olahraga-mulut-alias-ngemil/3>
- Anwar, M. (2014). *Pengantar Kewirausahaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Aprilliani, & Widiyanto. (2018). Atribut karakteristik usaha dan keberhasilan usahanya yang hanya menggunakan laba saja. *Economic Education Analysis Journal* , 6 (2), 761-776.

- Arizal, Sutopo, & Rahmasari. (2017). Pengaruh Komunikasi, Disiplin, dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark* , 3 (2), 232-247.
- Ashfaq, Yun, Waheed, Khan, & Farukh. (2019). Customers' Expectation, Satisfaction, and Repurchase Intention of Used Products Online: Empirical Evidence From China. *journals.sagepub.com/home/sgo* , 1-14.
- Audriene, D. (2018, Januari 19). *Teknologi*. Retrieved November 12, 2019, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/yki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan>
- Ayodele, C. (2018). *Effect of Entrepreneurial Characteristics on Business Performance in Selected Small Businesses in Bida Metropolis*: School of Business and Governance, College of Humanities, Management and Social Sciences, Kwara State University.
- Badan Pusat Statistik. (2019, Agustus). *Press Release*. Retrieved Januari 7, 2020, from BPS: <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/11/05/1565/agustus-2019--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-28-persen.html>
- Beck, Richard, Thanh, Montagi, Parizot, & Renahy. (2014). Use of the Internet as a Health Information Resource Among French Young Adults: Results From a Nationally Representative Survey. *J Med Internet Res* , 16 (5).
- Bogdan, & Taylor. (1975). *INTRODUCTION TO QUALITATIVE RESEARCH METHODS*. Newyork: Sage Publications.
- Bogdan, R. C., & Biklen, K. S. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Budianto, A. (2018, September 8). *Sektor Rill*. Retrieved Januari 14, 2020, from Sindonews: <https://ekbis.sindonews.com/read/1336935/34/banyak-ukm-tumbang-di-tahun-pertama-ini-penyebabnya-1536488439>
- Budiharjo. (2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Bustan, J. (2016). Pengaruh Karakteristik Wirausaha, Orientasi Pembelajaran dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Keberhasilan Usaha (Studi Pada Usaha Kecil Pengolahan Pangan di Kota Palembang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* , 16 (1), 30-42.
- Cahyani, L., Trenggana, A. F., & Irawati, E. (2017). Pengaruh Promosi E-Card Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ikraith Humaniora* , 1 (2), 97-100.
- CNBC Indonesia. (2019, Oktober 19). *Entrepreneur*. Retrieved April 2, 2020, from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/entrepreneur/20191017142826-27-107816/strategi-pengembangan-bisnis-tren-minuman-boba>

- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Traditions*. California, Sage Publications.
- Dewi, G., Yasa, N. N., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* , 3 (5), 257-275.
- Ekasari, & Nurhasanah. (2018). Pengaruh Karakteristik Wirausaha Terhadap Keberhasilan Usaha Perabot Rumah Tangga di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi. *Jurnal Sains Sosiohumaniora* , 38-56.
- Ellison, G. (2011). Is Peer Review in Decline? *Economic Inquiry* , 635-657.
- Emerald. (2016). *360-degree feedback: royal fail or holy grail?* Retrieved September 9, 2016, from Emerald: www.emeraldinsight.com
- Emor, K. (2016). The Influence of Loyalty Program Membership Card and Customer Experience on Customer Loyalty at the Urban Gym Aston Hotel Manado. *Jurnal EMBA* , 4 (2), 372-381.
- Fachrizal, E., & Ginting, A. (2013). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode 360 Degree Feedback pada Hotel XYZ Medan. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* , 3 (1), 7-14.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriati, R. (2015). *Menguak Daya Saing UMKM Industri Kreatif: Sebuah Riset Tindakan Berbasis Soft System Methodology*. Jakarta: Isaka Baru.
- Fuad, H. (2019, Januari 25). *Sektor Riil*. Retrieved November 11, 2019, from Sindo News: <https://ekbis.sindonews.com/read/1373598/34/industri-e-commerce-diyakini-masih-menjanjikan-di-2019-1548420369>
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS edisi 19 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hakim, & Prajanti. (2019). Pengaruh Karakteristik Wirausaha, Kemampuan Manajerial, dan Tenaga Kerja Terhadap Keberhasilan Usaha IKM. *Economic Education Analysis Journal* , 8 (2), 698-712.
- Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2017). Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-play games. *International Journal of Information Management* , 37, 14491-459.
- Hamid, F., & Rahman, A. (2010). *Panduan Skripsi*. FIKOM UMB.
- Handoko. (2014). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

- Haryanto, J. O. (2017). *Beyond Marketing: Growth and Sustainability*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Dasar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Dasar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hassan, Malik, Hasnain, Faiz, & Abbas. (2013). Measuring Employee Creativity and its Impact on Organization Innovation Capability and Performance in the Banking Sector of Pakistan. *World Applied Sciences Journal* , 24 (7), 949-959.
- Hastuti, T., & Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah; Aplikasi ServQual Model pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* , 3 (3), 73-94.
- Hendler, J. (2008). Reinventing Academic Publishing - Part 3. *Intelligent Systems* , 23 (1), 2-3.
- Herawaty, & Yustien. (2019). Pengaruh Modal, Penggunaan Informasi Akuntansi dan Karakteristik Wirausaha Terhadap Keberhasilan Usaha Kecil (Survei Pada Usaha Rumahan Produksi Pempek di Kota Jambi). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia* , 3 (1), 63-75.
- Herlina, S. S., & Misroni. (2015). PERILAKU PENCARIAN INFORMASI MAHASISWA PROGRAM DOKTORAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH DALAM PENYUSUNAN DISERTASI . *UIN Raden Fatah* .
- Hery. (2017). *Kajian Riset Akuntansi*. Jakarta: Grasindo.
- Hery. (2019). *Menyusun Rencana Pemasaran Gerilya yang Unggul*. Jakarta: Gramedia.
- Hisrich, Peters, & Shepherd. (2016). *Entrepreneurship*. New York: Mc-Graw Hill.
- Hikma. (2015). Analisis Psikologis Tokoh Utama dalam Novel Sepatu Dahlan Karya Krishna Pabichara (Kajian Psikologi Humanistik Abraham Maslow). *Jurnal Humanika* , 15 (3), 1-15.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ika. (2019, September 19). *Industri Kuliner Jadi Penopang Terbesar Perekonomian Kreatif Indonesia*. Retrieved Januari 8, 2020, from UGM.ac.id: <https://www.ugm.ac.id/id/berita/18389-industri-kuliner-jadi-penopang-terbesar-perekonomian-kreatif-indonesia>
- Ilmi, A. R. (2012). PERILAKU PENCARIAN INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA INTERNET PADA REMAJA AWAL (Studi Deskriptif Perilaku Pencarian Informasi Dengan Menggunakan Media Internet Pada SMPN 32 Surabaya). *FISIP UNAIR* .

- Indrawan, & Yaniawati. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi*. Bandung: Aditama.
- Jumadil, D. (2019, April 4). *Sektor Rill*. Retrieved Januari 8, 2020, from Oke Finance: <https://economy.okezone.com/read/2019/04/09/320/2040896/syarat-jadi-negara-maju-jumlah-pengusaha-14-dari-rasio-penduduk>
- Juniman, P. T. (2017, Januari 18). *Berita Kuliner*. Retrieved April 1, 2020, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan>
- Karyoto. (2017). *Analisa Laporan Keuangan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Khadka, & Maharjan. (2017). *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. 1-57: Centria University of Applied Sciences Pietarsaari.
- Khairawati, S. (2019). Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty. *nternational Journal of Research in Business & Social Science* , 9 (1), 15-23.
- Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Fedex Expres Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 25 (2), 1-7.
- Kossivi, B., Xu, M., & Kalgora, B. (2016). Study on Determining Factors on Employee Retention. *Open Journal of Social Sciences* (4), 261-268.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kuncoro, M. (2014). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2015). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Laguir, & Besten. (2016). The influence of entrepreneur's personal characteristics on MSEs growth through innovation. *APPLIED ECONOMICS* , 1-18.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 5 (1), 47-57.

- Lumempow, Mandey, & Rontinsulu. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang Bahu Mali Manado. *Jurnal EMBA* , 3 (3), 1275-1286.
- Luo, & Ye. (2019). The Effects of Online Reviews, Perceived Value, and Gender on Continuance Intention to Use International Online Outshopping Website: An Elaboration Likelihood Model Perspective. *Journal of International Consumer Marketing* , 1-21.
- Magatef, S. (2015). The Impact of Customer Loyalty Programs on Customer Retention. *International Journal of Business and Social Science* , 6 (8), 78-93.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiyanto. (2013). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Muchson. (2017). *Kewirausahaan*. Jakarta: Guepedia.
- Mulyana, D. (2003). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munandar, U. (2014). *Kreativitas dan Keberbakatan* . Jakarta: Gramedia.
- Novia, Dewi, & Andrean. (2016). *Pengaruh Kepuasan Konsumen, Membership Program, Trust, Perceived Quality dan Perceived Value di Starbucks Coffee Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Oghunma, Sanez, Wong, & Chang. (2016). An Expectation-Confirmation Model of Continuance Intention to Use Mobile Instant Messaging. *Telematics dan Informatics* , 33, 34-47.
- Ozcan. (2004). Consumer-To-Consumer Interaction in a Networked Society: Word of Mouth Theory, Consumer Experiences, and Network Dynamics. *University of Michigan* , 1-185.
- Pardosi, J., Tambunan, M. M., & Syahputri, K. (2013). Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Integrasi 360 derajat Feedback dan AHP di PT. S. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* , 3 (2), 1-7.
- Patton, M. Q. (1987). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. New York: Sage Publications.
- Pfeffer, J., Soetjipto, B., Handoko, H., Ancok, D., Dharma, S., Peniwati, K., et al. (2008). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Amara Books: Yogyakarta.

- Poerwandari, E. (1998). *Pendekatan kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Lembaga Pengembangn Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Pratiwi, S. (2013). *Program Komunikasi Pemasaran Terpadu "HopHop"*. Depok: Universitas Indonesia.
- Pratomo, Y. (2019, Mei 16). *Internet*. Retrieved November 11, 2019, from Kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>
- Rahman. (2019, Oktober 20). *Opini*. Retrieved September 26, 2020, from Masalembo.com: <https://www.masalembo.com/2019/10/menyoal-kontribusi-industri-kuliner.html>
- Rahman, S. (2020). *Opini*. Retrieved Maret 6, 2020, from Masalembo: <https://www.masalembo.com/2019/10/menyoal-kontribusi-industri-kuliner.html>
- Ramos, A., Gaitan, J., & Peral, B. J. (2014). Gender Differences Among Elderly in the Use of Internet Banking Services. *The International Journal of Management Science and Information Technology, Special Issues*, 45-52.
- Rasyid, C. (2018). *Pengaruh Brand Image dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Warung Dakora Bandung 2017*. Bandung: Universitas Telkom.
- Razak, I., & Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 30, 59-68.
- Ridder, H.-G. (2017). The theory contribution of case study research designs. *Business Research*. 10 (2): , 10 (2), 281–305.
- Rihanto, D. (2019, Agustus 1). *Ekonomi*. Retrieved Juli 15, 2020, from Pikiran Rakyat: <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01316389/pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-sumbang-635-terhadap-pdb-nasional#:~:text=Menurut%20Airlangga%2C%20hingga%20triwulan%20I,nasional%20sebesar%205%2C07%25.&text=Pada%20tahun%202019%2C%20sektor%20ter>
- Rismawati, & Mattalata. (2018). *Evaluasi Kinerja : Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Ke Depan*. Celebes: Celebes Media Perkasa.
- Riyadi, M. (2013). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pelumas Sepeda Motor Enduro 4 T. *Jurnal Dinamika Sosial*, 2 (3), 48-58.
- Romel. (2014). Karya Tulis Ilmiah: Pengertian, Karakteristik, dan Jenis-jenis. *Komunikasi Praktis*.

- Rozinah, S. (2012). PERILAKU PENCARIAN INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA INTERNET PADA REMAJA AWAL (Studi Deskriptif Perilaku Pencarian Informasi Dengan Menggunakan Media Internet Pada SMPN 32 Surabaya). *Universitas Indonesia* .
- Saleh, A. M., & Ismail, R. (2015). Usability Evaluation Frameworks of Mobile Application: a Mini-Systematic Literature Review. *Proceeding of the 3rd Global Summit on Education GSE 2015* (pp. 231-240). Kuala Lumpur: WorldConferences.net.
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Saragih, R. (2017). Membangun Usaha Kreatif, Inovatif, dan Bermanfaat Melalui Penerapan Kewirausahaan Sosial. *Jurnal Kewirausahaan* , 3 (2), 26-34.
- Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Schnoring, M., & Bochum, R. (2017). *Determinants of Loyalty Card Usage Frequency-A Multi Level Analysis*. Bochum: Springer.
- Seiddel, J. (1998). *Qualitative data analysis*. Newbury Park: Sage Publications.
- Setiawan, B. (2015). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sholihin. (2019, Maret 8). *Bisnis*. Retrieved Januari 8, 2020, from Tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/1183146/mengapa-90-persen-bisnis-kuliner-di-indonesia-bangkrut>
- Siddiqi, & Qureshi. (2016). The Impact of Employees' Creativity on the Performance of the Firm. *Research Issues in Social Sciences* , 1, 1-2.
- Soedjono, W., & Limantoro, F. (2018). Analisis Kegiatan Customer Relationship Management Melalui Membership Card Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Sogo Premier Card. *EXPOSE – Jurnal Ilmu Komunikasi* , 1 (2), 123-133.
- Sopomo, & Nurhayati. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Sorooshian, S., Salimi, M., Salehi, M., Bekheir, N. N., & Asfaranjan, Y. S. (2013). Customer experience about service quality in online environment: A case of Iran. *Social and Behavioral Sciences* , 93, 1681-1695.
- Subekti, N. B. (2010). *EduPlus: Tips Menyiapkan Tugas Akhir atau Tesis*.
- Sugianto. (2017). The Moderating Effect of Age, Income, Gender, Expertise, Loyalty Program, and Critical Incident on The Influence of Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty in Airline Industry: a Case of PT. X. *iBuss Management* , 5 (1), 70-83.
- Sugiono, & Untung. (2016). *Panduang Praktis Dasar Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta: Grasindo.

- Sugiono, A. (2016). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, Nugroho, Purwanto, & Fatturachman. (2007). *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Suparyanto. (2016). *Kewirausahaan: Konsep dan Realita pada Usaha Kecil*. Jakarta: Gramedia.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Prenadamedia Grup: Jakarta.
- Sutrisno. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sutrisno.
- Suwanto. (2014). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, H. G. (1979). *Membaca Sebagai Suatu Keterampilan Bahasa*. Bandung: Angkasa.
- Top Brand Index. (2019, Agustus 14). *Tentang Kami*. Retrieved April 1, 2020, from Top Brand Award: <https://www.topbrand-award.com/2019/08/bagaimana-penilaian-bagi-merek-dalam-survei-top-brand/>
- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Universitas Negeri Yogyakarta. (2018). *Tugas Akhir*. Retrieved from Layanan Akademik UMY: <https://www.uny.ac.id/akademik/tugas-akhir>
- Usman, B. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* , 10 (1), 1-18.
- Wekesa, Maalu, Gathungu, & Wainaina. (2016). Effect of Entrepreneur Characteristics on Performance of Nontimber Forest Products Small and Medium Enterprises in Kenya. *DBA Africa Management Review* , 6 (3), 16-26.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Perkasa: Jakarta.
- Wibowo, A. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Teknisi pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 1 (4), 1022-1032.
- Widhiastuti. (2014). Big Five Personality sebagai Prediktor Kreativitas dalam Meningkatkan Kinerja Anggota Dewan. *Jurnal UGM* , 41 (4), 115-133.
- Wijaya, & Thio. (2014). Membership Card dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran Di Surabaya. *Eksekutif* , 5 (1), 13-25.
- William, O., Appiah, E. E., & Botchway, E. A. (2012). *Assessment of Customer Expectation and Perception of Service Quality Delivery in Ghana Commercial Bank*. Accra: Methodist University College.

- Winarsih, S. A. (2013). KEBUTUHAN DAN PERILAKU PENCARIAN INFORMASI TARUNA ANGKATAN 46 DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG . *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , 2 (4), 9-17.
- Wirayani. (2019, Juni 6). *Berita*. Retrieved Januari 15, 2020, from CNBC: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190607143941-4-77044/fitch-cemas-perang-dagang-as-china-bakal-panjang-dan-lama>
- Wood, & Tanner. (2012). The Role of the Lecturer as Tutor: Doing What Effective Tutors Do in a Large Lecture Class. *CBE Life Sci Educ* , 11 (1), 3-9.
- Wu. (2017). Understanding mobile shopping consumers' continuance intention. *Industrial Management & Data Systems* , 117 (1), 213-227.
- Yin, R. K. (2013). *Case Study Research: Design and Methods* (Vol. 5). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.