

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Jogiyanto, 2015, *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Adeyeye, T. C., 2013, Impact Of Customer Relationship Management On Perceived Bank Performance In Oyo Town, Nigeria, *International Business and Management*, 6 (2):. 137-146.
- Afsharghasemi, A., M. Zain, M. Sambasivan, dan S. N. S. Imam, 2013, Market Orientation, Government Regulations, Competitive Advantage, and Internasionalization of SMEs: A Study in Malaysia, *Journal of Business Administration Reaseach*, 2 (2): 13-22.
- Akhmad, S., H. R. Sukrina, dan M. Z. Abidin, 2017, Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada UMKM Kopiah Haji di Kabupaten Hulu Sungai Tengah), *Prosiding Seminar Nasional AMI*, pp. 26-33.
- Alipour, M., dan M. H. Mohammadi, 2011, The Effect of Customer Relationship Management (CRM) On Achieving Competitive Advantage Of Manufacturing Tractor, *Global Journal Of Management And Business Research*, 11 (5): 27-35
- Anggraini, N; Marnis, dan Samsir, 2014, Strategi Orientasi Pasar, Inovasi, dan Oreintasi Pembelajaran Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (studi pada Industri Jasa Salon Kecantikan dan SPA Di Kota Pekanbaru), *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, IV (12); 295-310.
- Anshori, Y., 2010, *Manajemen Startegi Hotel (Strategi Meningkatkan Inovasi dan Kinerja)*, Edisi Pertama, ITS Press, Surabaya.
- , 2011, Pengaruh Orientasi Pasar, Intellectual Capital, dan Orientasi Pembelajaran Terhadap Inovasi (Studi Kasus Pada Industri Hotel Di Jawa Timur), *Jurnal Integritas-Jurnal Manajemen Bisnis*, 3 (3): 317-329.
- Arbawa, D. L., dan P. Wardoyo, 2018, Keunggulan Bersaing Berpengaruh Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Pada UMKM Makanan dan Minuman di Kabupaten Kendal), *Jurnal Sains Pemasaran*, 1 (1): 56-75.

- Aryana, I. N., I. M. Wardana, dan N. N. K. Yasa, 2017, Membangun Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja Sistem Informasi dan Customer Intimacy Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran (Studi Pada Industri Perhotelan Di Bali), *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6 (4): 1343-1364.
- Azzam, A., 2016, The Impact of Customer Relationship Management On Hotels Performance In Jordan, *International Journal of Business and Social Science*, 7 (4): 200-210.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2018, *Perkembangan Pariwisata Jawa Timur Maret 2018*, No. 30/05/35/Th. XVI.
- Bahren, B., I. Ramadhani dan E. Suroso, 2018, Membangun Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Marketing dan Inovasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4 (1): 8-18.
- Basuki; Armanu, T., Achmad, S.; dan Atim, D., 2013, The Role Of Strategic Human Resource Management Practice Mediated By Knowledge Management On Service Quality (Study On The Public and Private Hospitals In South Kalimantan, Indonesia), *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11, (2): 58-71.
- Battor, M. dan Mohamed., B., 2010, The Impact Of Customer Relationship Management Capability On Innovation and Performance Advantage: Testing A Mediated Model, *Journal of Marketing Management*, 26 (9-10): 842-857.
- Bhaskara, S.U.P.; Silvy, L.M.; dan Olivia, N., 2014, *Customer Relationship Management (CRM) dan personal selling* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada PT Virgo Ekspres Tours and Travel Manado, *Jurnal EMBA*, 2 (1): 99-110.
- Bolton, R. N. dan C. O. Tarasi, 2015, Managing Customer Relationship, *Chapter One*, Vol 1: 1-54.
- Borsaly dan A. El, 2014, The Effect Of Customer Relationship Management On Organizations Performance and Competitive Advantage Effect Of Process and Information Technology, *Proceedings of 9th International Business and Social Science Research Conference*.
- Budi, A. P., 2013, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

- Buttle, F., 2007, *Customer Relationship Management: Concept dan Tools*, Alih Bahasa: Arief Subiyanti, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing.
- Charles, A.T., 2013, Impact Of Customer Relationship Management On Perceived Bank Performance In Oyo Town Nigeria, *International Business and Management*, 6 (2): 137-146.
- Chee, H. C., M. C. Lo, dan T. Ramayah, 2013, Market Orientation and Organizational Performance: The Moderating Role of Service Quality, *SAGE Open*, 3 (4): 1-14.
- Cheng, H. W., K. Y. Chen, dan S. C. Chen, 2012, Total Quality Management, Market Orientation and Hotel Performance: The Moderating Effects of External Environmental Factors, *ELSEVIER: International Journal of Hospitality Management*, 31: 119-129.
- Dahi, E, 2012, Financial Challenges That Impede Increasing The Productivity Of SMEs in Arab Region, *Journal of Contemporary Management*, 17 (16): 17-32.
- Dailmunthe, M, B., 2017, Keunggulan Bersaing Melalui Orientasi Pasar dan Inovasi Produk, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 3 (1): 18-31.
- Darsono, Nurdasila; Afrida Y.; dan Rizki, A., 2016, Analysis Of Distinctive Capabilities and Competitive Advantage On Business Performance Of Tourism Industry In Aceh, *Journal of Economics, Business and Management*, 4 (3): 231-234
- DeNisi, A. S., M. A. Hitt, dan S. E. Jackson, (2003). The Knowledge-Based Approach to Sustainable Competitive Advantage. In Jackson, Hitt and DeNisi (Eds.) *Managing Knowledge for Sustained Competitive Advantage*, San Francisco: Jossey-Bass, pp. 3-33.
- Dewi, N. M. P., dan N. W. Ekawati, 2017, Peran Keunggulan Bersaing Dalam Memediasi Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6 (9): 4947-4977.
- Dinata, B. M.; Sugeng, W.; dan Ahyar Y., 2016, Penerapan Teknologi Informasi dan *Customer Relationship Management* Sebagai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Guna Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Pada Bengkel Resmi Toyota Jawa Tengah dan Jogja, *Jurnal Bisnis Strategi*, 25 (1): 1-15.
- Effendi, S.; D. Hadiwidjojo; Solimun; dan Noermijati, 2013, The Effect Of Entrepreneurship Orientation On The Small Business Performance With Government Role As The Moderator Variable and Managerial Competence As The Mediating Variabke On The Small Business Of Apparel Industry In

- Cipulir Market, South Jakarta, *IOSR Journal of Business and Management*, 8 (1): 49-55
- Ekaterina Protcko, dan Utz. Domberger, 2014, The Impact Of Market Orientation On Business Performance: The Case Of Tatarstan Knowledge-Intensive Companies (Russia), *Problems and Perspectives in Management*, 12 (4): 225-231.
- Elbanna, S., dan M. Alhwarai, 2012, The Influence of Environmental Uncertainty and Hostility On Organization Performance, *Business Administration*, 2079-7141: 1-23
- Ernst, H., W. D. Hoyer, M. Krafft, dan K. Krieger, 2011, Customer Relationship Management and Company Performance – Mediating Role of New Product Performance, *Journal of The Academy of Marketing Science*, 39: 290-306.
- Fadhilah, M., 2015, Peran Mediasi Kemampuan Pemasaran Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan, *Management Dynamics Conference* (Madic)
- Fahmi, I., 2015, *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*, Cetakan Keempat, Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Ferdinand, A., 2013, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi Kedua, Badan Penerbit Universitas DIponegoro, CV. Indoprint, Semarang.
- Gaffar, V, 2007, *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Cetakan Pertama, Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Halim, R.E., 2016, *Marketing and Public Policy: Memahami Kaitan Antara Aktivitas Pemasaran, Konsumen, dan Kebijakan Publik*, Edisi Pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Haryanto, A.T. dan T. Haryono, 2015, The Influence of Market Orientation On Innovation Type and Enterprise Performance, *Polish Journal of Management Studies*, 11 (1): 68-78.
- Hatta, dan I. Haryani. 2015. Orientasi Pasar, Orientasi Kewirausahaan, Kapabilitas Pemasaran dan Kinerja Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 13 (4): 653-661.

- Hermanto, B., 2010, Pengaruh Regulasi Pemerintah, Akses Informasi, Persaingan Usaha Terhadap Strategi Bisnis dan Kinerja Usaha Industri Kecil di Sulawesi Utara, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8 (4): 1216-1227.
- Hery, 2017, *Balanced Scorecard for Business*, Cetakan Pertama, PT Grasindo, Jakarta.
- Hidayah, F. N., dan K. Roisah, 2017, Analisis Dampak Kebijakan Pemerintah Terhadap Persaingan Perdagangan Jasa di Bidang Konstruksi Dalam Rangka Masyarakat Ekonomi ASEAN, *Jurnal Law Firm*, 13 (1): 45-59.
- Hua Wang, C., Kuan, Y. C., dan Shiu, C. C., 2012, Total Quality Management, Market Orientation, and Hotel Performance: The Moderating Effects Of External Environmental Factors, *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1): 119-129.
- Ibrahim, R., dan I. Primiana, 2015, Influence of Strategic Competitive Advantage on Cooperation Performance, *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3 (4): 1-18.
- Indah, D.P., dan Devie, 2013, Analisa Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Keunggulan Bersaing dan kinerja Perusahaan, *Business Accounting Review*, 1 (2): 50-60.
- Ilyas, Y., 2005, *Kinerja: Teori dan Penelitian*, Cetakan Pertama, Liberty; Yogyakarta
- Ing, W., dan Lung L., 2012, The Relationship Between CRM, RM, and Business Performance: A Study Of The Hotel Indutry In Taiwan, *Elseiver International Journal of Hospitality Management* , 31: 276-285.
- Jangl, P., 2015, Relationship Between Market Orientation and Business Performance in Czech and German High-Tech Firms, *TRZISTE*, 27 (2): 153-170.
- Junaid, I., 2016, Optimalisasi Peran Pemerintah Dalam Kebijakan dan Perencanaan Pariwisata, *Jurnal Kepariwisata*, 10 (2): 50-64.
- Kohli, A.K.; B. J. Jaworski; dan A. Kumar, 1993, MARKOR: A Measure of Market Orientation, *Journal of Marketing Research*, 30, (4): 467-477.
- Kirom, B., 2015, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Edisi Revisi, Pustaka Reka Cipta, Bandung.

- Kumar, K., R. Subramarian, dan K. Strandholm, 2011, Market Orientation and Performance: Does Organizational Strategy Mater?, *Journal of Applied Business Research*, 18 (1): 37-49.
- Kumar, V., E. Jones, R. Venkatesan dan R. P. Leone, 2011, Is Market Orientation of Source of Sustainable Competitive Advantage, *Journal of Marketing*, Vol. 11: 1-39.
- Latan, H. dan Imam, G., 2017, *Partial Least Squares: Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit – Undip.
- Mahoney, J. T., dan Rajendran, P., 1992, The resource-based view within the conversation of strategic management, *Strategic Management Journal*, 13(5): 363–380
- Manambing, A.; S. Mandey, dan M. V. J. Tielung, 2018, Analisis Pengaruh Orientasi Pasar dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus UMKM Kuliner Tinutuan di Manado, *Jurnal EMBA*, 6 (4): 3803-3812.
- Manurung, M. T., J. Sugiarto, dan B. Munas, 2016, Membangun Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis Pada Industri Kecil Menengah Tenun Ikat di Troso Jepara, *Jurnal Bisnis Strategi*, 25 (2): 171-184.
- Mardiyono, A., 2015, Pengaruh Orientasi Pasar, Pembelajaran Organisasi Terhadap Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran (Tinjauan Teoritis), *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 4 (1): 48-58
- Medhika, N. G. A. J., I. G. A. K. Giantari, dan N. N. K. Yasa, 2018, Peran Keunggulan Bersaing Dalam Memediasi Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan Dengan Kinerja UKM, *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1 (2): 183-195
- Meutia, 2013, Meningkatkan Keunggulan Bersaing Usaha Kecil Menengah Melalui Adaptabilitas Lingkungan Bisnis dan Aksesibilitas Dukungan Pemerintah (Studi Empirik UKM Batik Di Kota Pekalongan Jawa Tengah Indonesia), *Semnas Fekon: Optimisme Ekonomi Indonesia*, 679- 686
- Moehariono, 2014, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Edisi Revisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mohammed, A.A. dan B. Rashid, 2012, Customer Relationship Management (CRM) In Hotel Industry: A Framework Proposal On The Relationship Among CRM Dimensions, Marketing Capabilities and Hotel Performance, *International Review of Management and Marketing*, 2 (4): .220-230.

- Mohammadi, M.A.D.; M.N.A.A. Khan; M. Karami; dan S.R. Sadtifar, 2015, Human Resource Management Orientation and Market Orientation Effect On Perceived Organizational Performance Mediated By Innovation, *Middle-East Journal of Scientific Research*, 23 (9): 2155-2165.
- Mohamad, S. H., N. A. Othman, J. Jabar, I. A. Majid, dan M. F. Kamarudin, 2014, The Impact Of Customer Relationship Management On Small and Medium Enterprises Performance, *Journal of Technology Management and Technopreneurship*, 2(2): 11-26.
- Mozaheb, A.; S. M. A. Alamolhodaei; dan M. F. Ardakani, 2015, Effect of Customer Relationship Management (CRM) On Performance of Small-Medium Sized Enterprises (SMEs) Using Structural Equations Model (SEM), *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 5 (2): 42-52.
- Mulyono, F., 2013, Sumber Daya Perusahaan Dalam Teori Resource-Based View, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9 (1): 59-78.
- Nalle, V. I. W., 2013, *Konsep Uji Materiil: Kajian Pembentukan dan Ujian Materiil Peraturan Kebijakan di Indonesia*, Cetakan Pertama, Stara Press, Jatim.
- Nair, A., J. Trendowski dan W. Judge. 2008. The Theory of the Growth of the Firm, by Edith T. Penrose. Oxford:Blackwell, 1959 (Book Review). *Academy of Management Review*. 33(4) : 1026 – 1028.
- Nawawi, I., 2015, *Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Kinerja: Proses Terbentk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*, Cetakan kedua, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Ngambi, M. T. Da n Prisca, S. N., 2015, Customer Relationship Management and Firm Performance: Revisting The Case Of The Camcull Microfinance Intitutions, *International Journal of Information Technology and Business Management*, 6: 77-126.
- Nurtiah, 2016, Pengaruh Orientasi Pasar dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pemasaran, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 (2):. 213-226.
- Oltean, F. D., Manuela, R. G., dan Lia, C.C., 2014, Relationship Between Information Technology and Performance: an Empirical Study Concerning The Hotel Industry in Mures County, *Journal Procedia Economics and Finance*, 15: 1535-1542.

- Olusola, O. A., 2011, " Accounting Skill As a Performance Factor For Small Businesses In Nigeria". *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences*, 2 (5): 372-378.
- Ongori, J. K.; Mike, I.; dan Charles, E. M., 2013, Factors Affecting Performance of Hotels and Restaurants in Kenya: A Case of Kisii County, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (12): 897-928.
- Pearce, J. A. dan Richard B. R., 2011, *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 10, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional.
- Powers, T. L., dan W. Hahn, 2004, Critical Competitive Methods, Generic Strategies, and Firm Performance, *International Journal of Bank Marketing*, 22 (1): 43-64.
- Porter, M. E., 1994, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Binarupa Aksara, Jakarta Barat.
- Pramesti, N.M. V., dan I. Gusti, K.G., 2016, Peran Orientasi Pasar Memediasi Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja UKM Industri Kerajinan Endek, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5 (9): 5754-5782.
- Pribadiyanto, N.; Mudiantono, dan Utami, T.S., 2004, Analisis Faktor-Faktor Orientasi Pasar Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan dan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 1 (2): 50-60.
- Putri, A. K., Suryana, Y., Tuhpawana, dan Hasan, M. 2016. The Effect Of Market Orientation and Competitive Strategy On Marketing Performance A Survey on Furniture Product Industry in west Java, Indonesia. *International Journal Of Enomonics, commerce and Management*, IV (7): 274-289.



- Rahadian, D. 2017, Penerapan Konsep Resources-Based View (RBV) Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Bersaing Perusahaan, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14 (1): 82-95.
- Rahman, F., [http:// Banking Finance and Marketing Article. \*blogspot.co.id\* /2016/03/pengaruh-pemerintah-dalam-kinerja.html](http://Banking_Finance_and_Marketing_Article.blogspot.co.id/2016/03/pengaruh-pemerintah-dalam-kinerja.html); 6 maret 2017, 23.41
- Rahmat, M. dan Ahmad Erani Yustika, 2017, *Di Bawah Bendera Pasar: Dari Nasionalisasi Menuju Liberalisasi Ekonomi*, Empat dua, Malang.
- Reimam, Martin dan Oliver S. Dan Jacquelyn, S. T. 2010, Customer Relationship Management and Firm Performance The Mediating Role of Business Strategy, *J. Of The Acad Mark. Sei*, 3: 1-27.
- Riyanto, S., 2018, Analisis Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Usaha Kecil Menengah (UKM) di Madiun, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 5 (3): 159-168.
- Santoso, B.Y.D.; dan Yohanes S., 2016, Pengaruh Orientasi Pasar dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Warung Makan Sekitar Alun-Alun di Kota Sragen), *Diponegoro Journal of Management*, 5 (3): 1-15.
- Sari, N.; Marnis; dan Samsir, 2014, Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Pembelajaran Oranisasional, dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi pada Grand Zuri Group Hotel di Pekanbaru), *Jurnal Ekonomi*, 22 (3): 88-106.
- Setyawati, A. H., 2013, Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing dan Persepsi Ketidakpastian Lingkungan sebagai Prediksi Variabel Moderasi (Survey pada UMKM Perdagangan di Kabupaten Kebumen), *Jurnal Marketing*, 12 (2): 20-31.
- Shehu, A.M. dan Rosli, M., 2014, The Relationship Between Market Orientation and Business Performance of Nigerian SMEs: The Role of Organizational Culture, *International Journal of Business and Social science*, 5 (9) 1: 159-168.
- Shwu-Ing Wu dan Chien-Lung Lu., 2012, The Relationship Between CRM, RM, and Business Performance: A Study of The Hotel Industry in Taiwan, *International Journal of Hospitality Management*, 31: 276-285.

- Siregar, A. P., 2016, Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Strategi Bisnis Terhadap Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Unit (Studi Bank BNI Kantor Wilayah 05), *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 15 (3): 193-205.
- Soenarko, 2005, *Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijakan Pemerintah*, Cetakan keempat, Airlangga University Press, Surabaya.
- Solimun, A. A. Rinaldo Fernandes dan Nurjannah, 2017, *Metode Statistika Multivariat, Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*, cetakan ke-2, UB Press, Malang
- Sugiyarti, G., 2015, Membangun Keunggulan Bersaing Produk Melalui Orientasi Pembelajaran, Orientasi Pasar dan Inovasi Produk (Studi Empiris Pada Industry Pakaian Jadi Skala Kecil dan Menengah di Kota Semarang), *Jurnal Ilmiah Serat Acitya –UNTAG Semarang*, 4 (2): 110-123.
- Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- , 2015, *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*, Cetakan Ke-1, Alfabeta, Bandung.
- , 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Ke-1, Alfabeta, Bandung.
- Sulaeman, M., 2018, Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Orientasi Pasar, dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Pada Industri Tahu di Sentra Industri Tahu Kota Banjar, *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 2 (1): 153-165.
- Sumarsono, D., 2014, *Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia: Smart Strategy, High Revenue*, Cetakan Pertama, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sunyoto, D., 2015, *Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage): Konsep Bersaing Melalui Kualitas Sumber Daya Manusia*, CAPS (Center for Academic Publishing Service), Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Larangan PNS Melakukan Kegiatan Rapat Di Hotel dan Restaurant.
- Suriyanti, L. H. dan I.D. Binangkit, 2019, Peran Kebijakan Pemerintah Dalam Memoderasi Pengaruh Strategi Bisnis Terhadap Kinerja Usaha (Studi Kasus Pada UMKM Bidang Makanan dan Minuman di Kota Pekanbaru, *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 9 (1): 119 -128.

- Suryani, T. 2008, *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu
- Sujchamong, 2013, Individual Human Capital and Performance An Empirical Study In Thailand, *Disertasi*, Doctor of Philosophy, The University of Texas, Arlington.
- Tanuwijaya, H., 2012, Implementasi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi, *Jurnal SNASTI*, 69-75.
- Teece DJ, Pisano G, dan Amy S., 1997, Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 18 (7): 509-533.
- Tewal, B., 2010, Pengaruh Strategi Bersaing dan Inovasi Terhadap Kinerja Perusahaan Perhotelan di Sulawesi Utara, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8 (2): 464-470.
- Tjiptono, F. Dan G. Chandra, 2008, *Service, Quality, and Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.
- , 2011, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing: Anggota IKAPI Jatim.
- Thatte, A. A., 2007. Competitive Advantage of a Firm Through Supply Chain Responsiveness and SCM Practices. *Doctoral Dissertation, The University of Toledo*.
- Thongsri, N. dan A. K. H. Chang, 2019, Interactions Among Factors Influencing Product Innovation and Innovation Behavior: Market Orientation, Managerial Ties, and Government Support, *Journal/Sustainability*, 11 (2793): 1-21.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta.
- Usvita, M., 2015, Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing Sebagai

Variabel Intervening (Survey Pada UKM Pangan Dinas PERINDAGTAMBEN Kotan Padang), *e-jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3 (1): 31-37.

Utami, C. W., 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Pertama, Bayumedia Publishing, Malang

Wahyudin, N., 2015, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Pada Sekolah Tinggi dan Akademi di Semarang, *Holistic Journal of Management Research*, 3 (2): 77-93.

Wang, H. C.; Kuan, Y. C.; Shiu, C. C., 2012, Total Quality Management, Market Orientation and Hotel Performance: The Moderating Effects Of External Environmental Factors, *ELSEVIER- International Journal of Hospitality Management*, 31: 119-129.

Widyarto, A., Y. Suryana, dan M. Hasan, 2015, Pengaruh Kinerja Atribut Produk dan Customer Relationship Management, Terhadap Pangsa Pelanggan Industri Kain Tekstile di Pulau Jawa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16 (2): 109-117.

Zimmereer, T. W., dan Scarborough, N. M., 2005, *Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil*. Jakarta: Indeks.

<http://enciety.com/news-item/industri-perhotelan-dan-tren-pariwisata-di-indonesia-2/>, 6 September 2016, 21.20

<http://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/industri-sektor/pariwisata/item6051>, 6 September 2016, 21.31

<http://www.rumah.com/berita-properti/2016/2/116595/menilik-prospek-perhotelan-di-surabaya>, 6 September 2016; 21.34

<https://wandhie.wordpress.com/teori-kineria>, 23 Januari 2017; 09.00

<https://dwiermayanti.wordpress.com/2009/10/15/kinerja-keuangan-perusahaan/>; 6 Februari 2017, 14.15

<http://www.markijar.com/2016/06/pengertian-dan-macam-macam-kebijakan.html>; 5 Maret 2017; 14.35

[http://asumsikansaja.blogspot.co.id/2010/10/lingkungan-yang-mempengaruhi-bisnis\\_30.html](http://asumsikansaja.blogspot.co.id/2010/10/lingkungan-yang-mempengaruhi-bisnis_30.html), 6 Maret, 23.44.

<https://travel.kompas.com/read/2018/10/23/080800327/apa-pertimbangan-turis-indonesia-saat-memilih-tempat-menginap-> 17 Oktober 2019; 08.020