

DAFTAR PUSTAKA

- Grönroos, C., 2012. Mengkonseptualisasikan penciptaan nilai bersama: perjalanan ke tahun 1970-an dan kembali ke masa depan. *J. Mark. Mengelola.* 28 (13–14), 1520–1534.
- Hjalager, AM, 2010. Tinjauan penelitian inovasi di bidang pariwisata. *Wisata. Mengelola.* 31 (1), 1–12.
- Hult, GTM, Hurley, RF, Knight, GA, 2004. Inovasi: antededen dan dampaknya pada kinerja bisnis. *Ind. Mengelola.* 33 (5), 429–438.
- Grayson, D., 2011. Menanamkan tanggung jawab dan keberlanjutan perusahaan: *tanda & Spencer. J. Kelola. Dev.* 30 (10), 1017–1026.
- Kumar, V., Aksoy, L., Donkers, B., Venkatesan, R., Wiesel, T., Tillmanns, S., 2010.*
- Pelanggan yang diremehkan atau dinilai terlalu tinggi: menangkap total nilai keterlibatan pelanggan. *J. Serv. Res.* 13 (3), 297–310.
- Brodie, RJ, Hollebeek, LD, Jurić, B., Ilić, A., 2011. Keterlibatan pelanggan: konseptual domain, proposisi mendasar, dan implikasi untuk penelitian. J. Serv. Res.* 14 (3), 252–271.
- Grönroos, C., 2012. Mengkonseptualisasikan penciptaan nilai bersama: perjalanan ke tahun 1970-an dan kembali ke masa depan. *J. Mark. Mengelola.* 28 (13–14), 1520–1534.
- Sorescu, A., Frambach, RT, Singh, J., Rangaswamy, A., Bridges, C., 2011. Inovasi dalam model bisnis ritel. *J. Ritel.* 87 (1), S3–S16.

- Tajeddini, K., Altinay, L., Ratten, V., 2017. Inovasi layanan dan penataan organisasi: peran moderasi dari orientasi pembelajaran dan koordinasi antar fungsi. *Int. J. Hosp. Mengelola.* 65, 100–114.
- Yi, Y., Gong, T., 2013. Perilaku penciptaan nilai pelanggan: pengembangan skala dan perubahan lidasi. *J. Bus. Res.* 66 (9), 1279–1284.
- Sashi, CM, 2012. Keterlibatan pelanggan, hubungan pembeli- penjual, dan media sosial. *Mengelola. Keputusan.* 50 (2), 253–272.
- Pansari, A., Kumar, V., 2017. *Customer engagement: konstruk, antecedent, dan konsekuensi.* *J. Acad. Tanda. Sains.* 45 (3), 294–311.