

## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F. A., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Abingdon: Routledge.
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN - YEN). *Jurnal Sistem Informasi (JSI) Volume 4 No.2*, 516-529.
- Fahira, H. D. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah KC Banda Aceh)*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & K, M. M. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 23 No.2*, 1-8.
- Kholil, I. (2017). Customer Relationship Management (CRM) Berbasis WEB untuk Meningkatkan Daya Saing Toko Online. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri Volume 13 No.1*, 44-48.
- Kostojohn, S., Johnson, M., & Paulen, B. (2011). *CRM Fundamentals*. Berkeley: Apress.
- Mohammed, A. A., Rashid, B. B., & Tahir, S. B. (2014). Customer relationship management (CRM) technology and organization performance: Is marketing capability a missing link? An empirical study in the Malaysian hotel industry. *Asian Social Science Volume 10 No.9, 10*, 197 - 212.
- Moleong, L. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A. (2016). *Pembuatan Desain Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Efektivitas Hubungan dengan Pelanggan*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Rizal, N. M. (2020). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website (Studi Kasus di Toko Online Shop Fauxhawk Store Bandung)*. Bandung: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia Mandiri.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryanto, B., Fihri, A., & R, Z. F. (2020). *Customer Relationship Management (CRM) dan Loyalitas Pelanggan Online Marketplace*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 11 No.1*.

## DAFTAR ISTILAH

<b>API</b>	<i>(Application Programming Interface)</i> mekanisme yang memungkinkan dua komponen perangkat lunak untuk saling berkomunikasi menggunakan serangkaian definisi dan protokol
<b>Barrier to entry</b>	suatu hal ataupun keadaan pada pasar yang dapat menghalangi/mencegah kompetitor potensial untuk masuk ke dalam pasar yang kemudian dapat menjadi pesaing
<b>FAQ</b>	<i>(Frequently asked questions)</i> kumpulan pertanyaan dan jawaban yang sering ditanyakan dalam beberapa konteks serta berkaitan dengan topik tertentu
<b>PivotTable</b>	alat canggih untuk menghitung, meringkas, dan menganalisis data yang memungkinkan Anda melihat perbandingan, pola, dan tren dalam data Anda
<b>SKU</b>	<i>(stock-keeping unit)</i> suatu kode unik yang ditambahkan pada setiap barang atau produk, baik yang dijual maupun dibeli oleh para pelaku wirausaha