

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., 2018. *International Journal of E-Business Research (IJEER)*. *Multi-channel retailing and customer satisfaction: implications for e-CRM*, Volume 3, pp. 57-69.
- Abdul, 2014. *Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.APM Rent Car*
- Anisyah, N., 2018. *Customer Relationship Management Menggunakan Metode Market Basket Analisis (Studi Kasus : Irlandia Aluminium)*, p. 1.
- Apriliani, D. & Hin, L. L., 2019. *Sistem Informasi. Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Untuk Meningkatkan Royalitas Dan Pelayanan Terhadap Customer Pada Astrido Daihatsu Otista*, Volume 2, p. 220.
- Chaffey, D., 2017. *E-Business and E-Commerce Management : Strategy*. England: Prentice Hall Essex.
- Fathoni, Yunus, H., Randika, M. & Ramadhan, D., 2019. *Sistem Informasi. Songketshop: Mobile Application Penjualan Pengrajin Songket Palembang dengan Pendekatan Customer Relationship Management*.
- Harip, 2011. *Etika Bisnis Islam : Teori dan Aplikasi pada perusahaan Manufaktur*
- Haryati, 2018, *Rancang Bangun Sistem Informasi Penerimaan dan Pengeluaran kas pada PT. Radhogel Gums Internasional Bekasi*
- Imasari, I., 2016. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Terjemahan oleh Arief Subiyanto..* Malang: Bayu Media Publishing.
- ISO/IEC-25010, 2011. *Quality models for software product quality and system quality in use. In Software Product Quality Requirement and Evaluation (SQuARE)..* Switzerland: s.n.
- Kalakota, R. & M, R., 2001. *E-Business 2.0*. Massachusetts: Addison Wesley Longman Inc.
- Kotler & Lane, K., 2017. *Manajemen Pemasaran*. s.l.:s.n.
- Kotler & Armstrong, 2016, p 16-23. *Hubungan Komunikasi Pemasaran dan promosi Rumah Sakit Islam Lumajang*
- Lee, V. & Schneider, 2004. *Mobile applications: architecture, design, and development*. s.l.:Prentice Hall PTR.
- Milovic & Boris, 2012. *Social Media and eCRM as a. Managemen Information System*, Vol. 7, ed. s.l.:s.n.
- Mishra, 2015. *Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan PT. Gemilang Libra Surabaya*
- Papaoannou & Alkistis, 2011. *Exploring E-CRM*. s.l.:n: The Case Of Tourism.
- Rosa, S. A. & Shalahudin, M., 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.

- Supriyatna, 2018. *Rekaya Perangkat Lunak*. 7 ed. Yogyakarta: Andi.
- Tukino, 2019. Teknologi Jaringan. *Rancang Bangun Aplikasi e-CRM Alfamart Batam Dengan Metode Extreme*, Volume 3.
- Utami, C. W., 2015. *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuliani, D. A. E. & Kuway, S. M., 2016. Sistem Informasi. *Sistem Informasi Pemesanan Dengan Penerapan Konsep Electronic Customer Relationship Management Berbasis Web*.