

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. O. Siallagan, N. F. Saragih dan J. M. Hutapea, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Toko Roti Ganda Berbasis Web," *Jurnal Methodika*, vol. 6, pp. 6-13, 2020.
- [2] L. D. Ummah, "Rancang Bangun E-Commerce pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management," *Jurnal Nuansa Informatika*, vol. 12, no. 2, pp. 10-17, 2018.
- [3] R. S. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku I*, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [4] F. Buttle, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan): Concept and Tools*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- [5] R. Kalakota dan M. Robinson, *E-Business 2.0 Roadmap For Success, USA: Addison-Wesley*, 2015.
- [6] T. Connolly dan C. Begg, *Database Systems: A Practical Approach to Design, Implementation and Management. Third Edition*, England: Addison Wesley, 2002.
- [7] A. Cucus dan Rosita. , "Implementasi OLAP untuk Efektivitas Pelaporan Data (Studi Kasus: Data Dosen dan Karyawan)," *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia, dan Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 1-6, 2017.
- [8] Ma'sum, "Rancang Bangun Data Warehouse dan Perangkat Analitik sebagai Penunjang Strategi Promosi (Studi Kasus Universitas Banten Jaya)," *Jurnal ICIT (Innovative Creative and Information Technology)*, vol. 3, no. 2, pp. 309-333, 2017.
- [9] W. Agustin, R. Adlan dan Y. Efendi, "Pembangunan Website E-CRM (Electronics Customer Relationship Management) pada House of Smith Pekanbaru," *IT Journal Research and Development (ITRJD)*, vol. 3, no. 2, pp. 9-18, 2019.
- [10] V. R. Hananto, A. D. Churniawan dan A. P. Wardhanie, "Perancangan Analytical CRM untuk Mendukung Segmentasi Pelanggan di Institusi Pendidikan," *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasi ASIA (JITIKA)*, vol. 11, no. 1, p. 79–88, 2017.

- [11] D. Melanda, A. Surahman dan T. Yulianti, “Pengembangan Media Pembelajaran IPA Kelas IV Berbasis Web (Studi Kasus : SDN 02 Sumberejo),” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 4, no. 1, pp. 28-33, 2023.
- [12] M. R. Arief, *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [13] R. M. Fadillah dan A. Ibrahim, “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web dengan Menggunakan Strategi Up-Selling dan Cross-Selling,” *JOISIE Journal of Information System and Informatics Engineering*, vol. 7, no. 1, pp. 85-96, 2023.
- [14] B. S. Wijaya dan W. L. Sahetapy, “Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction Serta Customer Loyalty (Studi pada Kafe Damgo Makassar),” *AGORA*, vol. 7, no. 1, 2019.