

DAFTAR PUSTAKA

- R. A. S. S. A. N. A. M. M. Z. & I. R. Krisdiawan, "Implementation of the Waterfall Model for the Development of the Independent and Pinunjul Posyandu Application(Si Ayu Maju) in Kuningan Regency.," *UNISSET 2021*, p. 207, 2022.
- CRM menurut (buttler,2007) yaitu “ strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitable”.
- Pressman (2015), *model Waterfall adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun software.*
- Sommerville (2011) mengatakan bahwa tahapan utama dari model Waterfall langsung mencerminkan aktivitas pengembangan dasar.
- (Agus Eka Pratama, 2020) menyatakan bahwa CRM merupakan perpaduan antara metodologi dengan menggunakan teknologi dan strategi untuk membantu pengelolaan data pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.
- Penerapan E-CRM Penjualan Sapi di Gapoktan Bina Tani Kepenghuluan Sintong (Siagian, Yessica, Hommy Dorthy, Ellyany Sinaga). Dalam penelitian ini implementasi dan pengujian yang telah dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu penerapan E-CRM penjualan sapi pada Gapoktan Bina Tani*
- Menurut “Komaarudin (2001;53) pengertian analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi kompoen sehingga dapat mengenal tanda tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing masing dalam satu keseluruhan yang padu.
- Salah satu penerapan CRM yang termasuk dalam kategori operasional CRM adalah dalam bentuk aplikasi web ataupun mobile. Melalui web atau mobile, suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan. (Kanaidi & Kurniawan, 2009).*
- sugiarto . 2017. *Customer Relationship Management Pada Toko Berkah Pangan. Universitas Kuningan: Fakultas Ilmu Komputer.*
- iriandini, A, P, yulinto, E., & Mawardi, M, K. 2015. *Pengaruh customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis.*