

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma (2000). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- [2] Ahmad Fauzi (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. J. RESTI Rekayasa Sist. Dan Teknol. Inf. 1, 1 (August 2017), 76–81. DOI: <https://doi.org/10.29207/resti.v1i1.16>
- [3] Desy Setyowati (2019). Transaksi Bukalapak Naik Tiga Kali Lipat Selama 2018. <https://katadata.co.id/berita/2019/01/10/transaksi-bukalapak-naiktiga-kali-lipat-selama-2018>
- [4] Ghozali (2013). Analisis multivariate program.
- [5] Hamid, dkk (2019) Hamid, N. R. A., Cheng, A. Y., Akhir, R. M., 2011, Dimension of E-CRM: an empirical study on Hotles' web sites. Journal of Southeast Asian Research, Vol. 2011, Hal 2-12.
- [6] Indrajit (2016). Konsep dan strategi electronic commerce. The Preinexus Publisher.
- [7] Jony Wong (2010). Internet Marketing for Beginners. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- [8] Lazaroni (2017). Analisis kesuksesan sistem informasi manajemen kinerja pegawai secara elektronik (eperformance) pada dinas tenaga kerja kota surabaya menggunakan information system success model (issm).
- [9] Mahmud (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.
- [10] Martono (2014). Metode penelitian kuantitatif, Analisis Isi dan Data Sekunder. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [11] McLeod Pearson (2008). Sistem Informasi Manajemen. Salemba. Jakarta
- [12] Nelli Purnama Sari (2018) Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. J. Apl. Bisnis Dan Manaj. (January 2018), 129–138. DOI: <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129>.
- [13] Salim (2002). Perubahan sosial. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana Yogya.
- [14] Shely Cashman (2007). Discovering Computers. Salemba. Jakarta.
- [15] Sugiyono (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D
- [16] Turban, Lee, King, Chung, (2000). Electronic Commerce - A Managerial Perspective. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.