

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, K. (2024, September 9). CRM dan Pemasaran Digital: Kombinasi Sempurna untuk Pertumbuhan Bisnis. Ematic Solutions. <https://www.ematicsolutions.com/id/crm-untuk-bisnis/>
- Alida, A. P., & Sulastiningsih. (2024). Pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan corporate social responsibility sebagai variabel moderating (Studi pada perusahaan pertambangan sektor logam dan mineral). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 59–69. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v4i1.945>
- Febry Prima Sanjaya, et al. (2023). Pengaruh adopsi teknologi digital dan strategi pemasaran online terhadap kinerja bisnis dalam kewirausahaan di Indonesia. *Dialektika: Jurnal Ekonomi*, 9(1), 2–4. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v9i1.3491>
- Hery Derajad Wijaya. (2023). Pengaruh CRM terhadap kepuasan pelanggan dan Kinerja Perusahaan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 3(4), 123–135. <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/EKOMA/article/view/3260/2675>
- Ivosight. (2024). CRM System: Cara memperkuat hubungan pelanggan dan meningkatkan retensi. Ivosights. <https://ivosights.com/read/artikel/crm-system-cara-memperkuat-hubungan-pelanggan-dan-meningkatkan-retensi>
- Kusuma, I. A., Afifah, F. D. N., Ruba, M. G., & Utama, Y. Y. (2023). Analisis manajemen digital dalam mengoptimalkan kinerja bisnis. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1), 11–23.
- Nurdin, A. K., & Nasito, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada PT. *Trans Jogja. Selektika Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 216–226. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Prasetyo, A. H., & Nugroho, R. A. (2023). Strategi Customer Relationship Management untuk meningkatkan retensi pelanggan di era digital. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 216–226. <https://doi.org/10.62951/repeater.v3i1.369>
- Ramdhan, A., & Aripin, M. (2024). Strategi digital untuk bisnis: Pendekatan praktis dan implementasi di industri 4.0. *Jurnal Abdi*, 6(2), 45–58.
- Samrah. (2024). Implementasi Customer Relation Management (CRM) dalam memberikan pelayanan pada PT. Ranum Jaya Abadi Kabupaten Sidrap. Institut Agama Islam Negeri Parepare.

- Satria, F. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Soares, A. D. C. (2023). The Effect of Business Strategy on Business Performance Moderated by Environmental Dynamics (Study on SMEs in Timor Leste). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(1), 352–364. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v10i1.4401>
- Suradi. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Performa Bisnis. *Business Perspective Journal*, 1(2). <https://jurnal.utb.ac.id/index.php/bpj/issue/view/129/41>
- Sutanto, H., Jumaedi, J., Nurhaliza, E., & Mardiah, A. (2024). Pengaruh adopsi teknologi digital dan strategi pemasaran online terhadap kinerja bisnis dalam kewirausahaan di Indonesia. *Sanskara Ekonomi dan Kewirausahaan*, 3(1), 53–66. <https://doi.org/10.58812/sek.v3i01.467>
- Terpilowski, A. (2024). What is Business Performance? Definition and Examples. BigTime Software. <https://www.bigtime.net/blogs/business-performance/>
- Utami, B., & Sudarmiatin. (2022). The Impact of CRM on Business or MSME Performance: A Literature Review. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(1), 67–78.
- Wahida, N. (2025). 10 Strategi Mengevaluasi Kinerja Digital Marketing agar Lebih Efektif. UKMINDONESIA.ID. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/10-strategi-mengevaluasi-kinerja-digital-marketing-agar-lebih-efektif>
- Wahyono, D., & Daisyah, V. N. (2023). Pemetaan tema penelitian tentang manajemen strategi dan pemasaran: Analisis bibliometrik. *Dialektika: Jurnal Ekonomi*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v9i1.3491>
- Wardhana, A. (2024, Juni). Loyalitas pelanggan. Dalam *Perilaku konsumen di era digital* (hlm. 142–197). Bandung: Eureka Media Aksara.