

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., & Mahanani, E. (2022). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Teknologi Informasi dan Karakteristik Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran UMKM Kuliner Kelapa Gading, Jakarta Utara. *Jurnal Ikraith-Ekonomika*, 5(3), 88–97.
- Afriyeni, Rinesia, R. V., & Hamid, A. (2024). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi, Inovasi Produk, dan Orientasi Pasar Terhadap Keunggulan Bersaing UMKM Sektor Kuliner Kota Padang. *Mabsya Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 6(1), 115–126.
- Akbar, R. I. (2021). *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Bengkulu: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Alfita, R., Nahari, R. V., Munawar, Z., Mariam, & Mawuntu, D. J. (2024). *Dasar Teknologi Informasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Alimin, E. (2022). Ruang Lingkup Pemasaran. In *Book Chapter Manajemen Pemasaran : Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern*. Lombok Barat: Seval Literindo Kreasi.
- Andarini, M., & Laely, N. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Usaha Kecil Industri Makanan Di Bakorwil II Jawa Timur. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 12(2), 23–41.
- Arianty, N. (2023). *Implikasi Pemasaran Dalam Kinerja Usaha*. Medan: Umsu Press.
- Arif, M. E., & Anggraeni, R. (2023). *Strategi Bisnis*. Malang: UB Press.
- Arsawan, I. W. E., Yasa, I. K., Suryantini, N. P. S., & Astitiani, N. L. P. S. (2021). *Buku Ajar Pengantar Bisnis*. Bali: Nilacakra.
- Athoillah, M., & Putri, R. K. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Budiarti, E. (2024). Customer Relationship Management, Service Quality To Improve Marketing Performance Through Competitive Advantage. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(3), 431–438.
- Cheng, J. L. C., Chen, S. S., & Lin, Y. H. (2010). *The competitive advantage of firms in the new economy: A resource-based and institutional perspective*. *Journal of Management & Organization*, 16(3), 333–346.
- Chitra Laksmi Rithmaya, I. K., & Tianto, R. (2023). Customer Relationship Management melalui Orientasi Pasar dan Inovasi Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Bisnis. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*. Volume 14, Nomor 1, Januari 2023. P-ISSN 2614-1523 E-ISSN 2614-1523 Terakreditasi (SK No. 28/E/KPT/2019).
- 2). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi dan Penggunaan Teknologi Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Kompetitif Pada Pedagang Pasar Kliwon Kabupaten Kudus. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 2(2), 54–72.



- Dharta, F. Y., Dewi, L. K. C., Rasyid, R., Ratnawita, & Arwani, M. (2024). The Role of Competitive Advantage as a Mediation of Digital Marketing on Marketing Performance. *International Journal of Economics Development Research*, 5(1), 64–74.
- Elondri, Yurasti, Yuliza, M., Alhempri, R. R., & Anggraini, N. (2022). *Kinerja Pemasaran Industri Kecil Menengah*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Ermalita, R., & Mardatillah, A. (2023). Pengaruh CRM (Costumer Relationship Management) Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Distro 88 Pekanbaru. *Synergy Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 59–67.
- Fadhillah, Y., Yacob, S., & Lubis, T. A. (2021). Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk, dan Media Sosial Terhadap Kinerja Pemasaran Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Intervening Pada UKM di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(1), 1–15.
- Firdaus. (2024). Analisis Kinerja dan Pengukuran Pemasaran. In *Book Chapter Pemasaran Digital*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media.
- Ghozali, I. (2022). *25 Grand Theory: 25 Teori Dasar Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis (Untuk Landasan Teori Skripsi, Tesis dan Disertasi)*. Yoga Pratama.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, A. P., Gintari, I. G. A. K., & Sudiksa, I. B. (2020). Peran Keunggulan Bersaing Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Pada Bank Perkreditan Rakyat se-Provinsi Bali). *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 508–527.
- Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., Gil-Gomez, H., & Gil-Gomez, J. A. (2020). Research model for measuring the impact of customer relationship management (CRM) on performance indicators. *Economic Research*, 34(1).
- Guntarayana, I. (2022). Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing). In *Manajemen Pemasaran*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hardiyono, Herison, R., Latiep, I. finatry, Hasniati, & Putri, A. R. F. (2023). *Pengantar Bisnis Internasional*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Hilardi, A., Modding, B., & Putra, A. H. P. K. (2022). Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi, Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Staff Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Nabire. *Tata Kelola Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia*, 9(2), 126–140.



- 1., Noviyanti, P., Jewarut, S., & Manggu, B. (2023). *Era Digital Dampak dan Teknologi Informasi*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- ia, A. (2024). *Analisis Regresi & Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan & SMART-PLS 4.0*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

- Ibrahim, M. (2024). Membangun Keunggulan Kompetitif. In *Book Chapter Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Iriantini, D. B., & Purnomo, H. (2023). *Manajemen Pemasaran (Meningkatkan Kinerja Pemasaran Bisnis UMKM melalui Iconic Ethnical Product)*. Banyumas: CV. Arta Media.
- Ismiyati, S., Syafruddin, Nurwahidah, S., & Ayu, I. W. (2024). Pemanfaatan Teknologi dan Informasi Untuk Peningkatan Kinerja Penjualan Pada UMKM Yeya Food & Beverages Sumbawa Besar. *Jurnal Riset Kajian Teknologi Dan Lingkungan*, 7(1), 181–190.
- Jamal, I. (2022). Memantau dan Mengevaluasi Kinerja Serta Merencanakan Pemasaran. In *Book Chapter Manajemen Pemasaran*. Depok: Strategy Cita Semesta.
- Jogarathnam, G. (2017). *The effect of market orientation, entrepreneurial orientation and human capital on positional advantage: Evidence from the restaurant industry*. *International Journal of Hospitality Management*, 60, 104-113.
- Judijanto, L. (2024). Manajemen Hubungan Pelanggan. In *Book Chapter Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.
- Karta, N. L. P. A., Wartana, I. M. H., Wibisono, G., & Dwiyantri, N. M. C. (2023). *Manajemen Strategik Konsep Dan Implementasi*. Bali: UNTRIM Press.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. 17 th Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (edisi 12,). Jakarta : Prenhallindo.
- Lailina, S. N. (2023). *Pengaruh Penguasaan Teknologi Digital dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja ASN Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah (Bappeda-Litbang) Kabupaten Indramayu*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Langat, B. C., & Atheru, G. (2023). Customer Relationship Management and Competitive Advantage of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Business Management, Entrepreneurship and Innovation*, 5(4), 22–35.
- Lishobrina, L. F. (2024). Customer Relationship Management. In *Buku Ajar Bisnis Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Louise, H. P. (2022). *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik*. Magetan: CV. AE MEDIA GRAFIKA.
- Made, P. A., Iswahyudi, M. S., Hansopaheluwakan, S., Azman, H. A., Hidayat, C., Erwin, Waty, E., Nurchayati, Munizu, M., & Afyah, S. (2023). *Marketing Management : Best Strategies*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.



A. D. P., & Suasana, I. G. A. K. G. (2024). *Orientasi Pasar dan Kinerja : Konsep dan Aplikasi*. Cilacap: Media Pustaka Indo.

Instrumen Penelitian Kuantitatif. In *Book Chapter Metode Penelitian Kuantitatif*

dan Kualitatif. Makassar: Tohar Media.

Mokoginta, D. (2024). *Pengantar Teknologi Informasi*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.

Mustika. (2022). *Manajemen Strategi*. Pasaman: CV. Azka Pustaka.

Naninsih, N., Alam, S., & Indriasari, D. P. (2022). Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Digital Marketing. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 479–490.

Nimtrakoon, S. (2015). *The relationship between intellectual capital, firms' market value and financial performance: Empirical evidence from the ASEAN*. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 587–618.

Nur'Aini, D., & Nikmah, C. (2020). Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi dan Prestasi Belajar Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 5(2), 250–266.

Nurchayati. (2024). Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Dan Customer Relationship Management. In *Book Chapter Manajemen Pemasaran Jasa*. Batam: CV. Rey Media Grafika.

Nurmala, & Setiawan, D. (2023). *Manajemen Berbasis Pasar: Teori dan Praktik*. Malang: Media Nusa Creative.

Nurmalasari, C. (2018). *Peningkatan Kinerja Pemasaran Melalui Kompetensi Pengetahuan Pemasar, Kemampuan Penguasaan Teknologi dan Kapabilitas Pemasar Pada Bank Syariah Mandiri Area Semarang*. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.

Oktaviani, S. M. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Usaha Mebel di Sentra Rotan Desa Trangsan, Sukoharjo). *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–17.

Onkelinx, J., Manigart, S., & Meuleman, M. (2016). *Human capital, human capital management, and competitive advantage: An integrative framework*. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 40(4), 733–758.

Porter, M. E. (2019). *Strategi Bersaing (Competitive Strategy)*. Tangerang: Karisma Publishing Group.

Prabowo, T. A., & Dirgantara, I. M. B. (2023). Pengaruh CRM Sebagai Strategi Keunggulan Bersaing Syariah Untuk Meningkatkan Loyalitas dan Penjualan (Studi pada Distributor Suku Cadang Kendaraan Roda Dua di Jawa Tengah). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2998–3005.



1). Pemasaran dan Customer Relationship Management Bisnis Digital. In *Book engantar Bisnis Digital*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.

20). *Pengenalan Dasar Manajemen Publik Relasi*. Yogyakarta: Penerbit KBM

- Purba, R. A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, Supitriyani, Yusmanizar, Nainggolan, L. E., Sudirman, A., Widyastuti, R. D., Novita, A. D., & Teri. (2020). *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Putra, I. S. (2024). *Sistem Informasi Manajemen: Perspektif Digitalisasi Bisnis*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Putri, N. P. E., Darna, N., & Kasman. (2020). Pengaruh Marketing Mix dan Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing (studi pada ZOYA cabang Tasikmalaya). *Bussines Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2), 26–35.
- Kweh, Q. L., Ting, I. W. K., Hanh, L. T. M., & Zhang, C. (2019). *Measuring intellectual capital efficiency in the emerging markets: A dynamic data envelopment analysis (DDEA) approach*. *Journal of Intellectual Capital*, 20(5), 660-677.
- Racheal, A. M., & Nasiru, M. (2020). Impact of Customer Relationship Management on Marketing Performance of Selected Gas Stations in Adamawa State. *International Journal of Research and Review*, 7(9), 209–224.
- Ramdan, A. M., Siwiyanti, L., Komariah, K., & Saribanon, E. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Haura Utama.
- Rani, H. A., & Arlianti, N. (2024). *Dasar-Dasar Statistika Dan Probabilitas Dalam Ilmu Sains*. Yogyakarta: Deepublish.
- Raule, J. H., Nurhayati, N., Pratiwi, K. A., & Sinaga, D. R. (2024). *Buku Referensi Manajemen Pemasaran*. Medan: PT. Media Penerbit Indonesia.
- Riko, A. P. (2024). *Buku Referensi Pengantar Teknologi Informasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rompis, J. E. H., Mananeke, L., & Lintong, D. C. A. (2022). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Usaha Kerajinan Kayu Di Kecamatan Tagulandang Kabupaten Sitaro). *Jurnal EMBA*, 10(3), 447–457.
- Saimin, Lustono, & Utami, R. D. (2020). A Competitive Advantage Strategy Through The Use Of Technology Marketing Information, And Orientation Of Learning With Performance As An Intervening Variable. *International Journal of Business, Humanities, Education and Social Sciences (IJBHES)*, 2(2), 68–75.
- Salsabilla, P. J., & Ali, H. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi, Kreativitas, dan Kualitas Produk terhadap Strategi Bersaing Perusahaan. *Jurnal Siber Multi Disiplin (JSMD)*, 2(1), 18–26.
- Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). *Informasi : Peranan TI Dalam Berbagai Bidang*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing
- 2022). *Meningkatkan Kinerja Pemasaran: Sebuah Pendekatan Business to* Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.



- Soewarno, N., & Tjahjadi, B. (2020). *Measures that matter: An empirical investigation of intellectual capital and financial performance of listed firms in Indonesia*. *Journal of Intellectual Capital*, 21(6), 1085–1106.
- Satrio, V. (2023). Customer Relationship Management (CRM). In *Book Chapter Digital Marketing : Teori dan Implementasi Strategi Digital Marketing*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sekardwiwangi, B. Y., & Graciafernandy, M. A. (2023). Pengaruh Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi Pada Hubungan Digital Marketing dan Kinerja Pemasaran UMKM. *Prosiding Nasional Universitas Abdurachman Saleh Situbondo*, 79–89.
- Setyaningsih, S. (2020). *Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) dan Metode SITOREM*. Bandung: Alfabeta.
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Suarna, I. F. (2024). Pengukuran Kinerja Pemasaran. In *Book Chapter Kepemimpinan Dalam Manajemen Pemasaran*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Sundari, A., & Syaikhudin, A. Y. (2021). *Manajemen Ritel (Teori dan Strategi dalam Bisnis Ritel)*. Lamongan: Academia Publication.
- Suryawan. (2019). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Susilowati. (2023). *Komunikasi Pemasaran Terintegrasi*. Malang: UB Press.
- Sutarno. (2021). *Uji Kuesioner Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Aplikasi SPSS Dan AMOS)*. Surakarta: UNISRI Press.
- Syaifuddin. (2024). *Manajemen Pemasaran*. Padang: Penerbit Takaza Innovatix Labs.
- Talumewo, J., Tewal, B., & Taroreh, R. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Penguasaan Information Technology (IT) Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 11(3), 254–263.
- Tirtayasa, S., Khair, H., & Satria, Y. (2024). *Manajemen Pemasaran dalam Memoderasi Minat Beli Mobil Lisrik*. Medan: Umsu Press.
- Wahyuni, E., Ardani, W., & Widani, N. M. (2023). Examining The Link Among Customer Relationship Management, Market Orientation and Marketing Performance on Small and Medium Enterprises. *Kompartemen: Kumpulan Orientasi Pasar Konsumen*, 1(2), 65–71.
- Wartana, I. M., & Ardita, M. (2021). *Mengenal Teknologi Informasi*. Malang: Media Nusa Creative.



84). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2),

, Alqini, A. faisal, & Ambyah, H. (2022). *Transformasi Digital: Perspektif i, Talenta, dan Budaya Digital*. Riau: CV. Dd Publishing.

- Wicaksono, V., Syahrial, & Hidayat, M. (2020). Analisis Penguasaan Guru Terhadap Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Tematik (DIKDAS)*, 5(1), 41–51.
- Wijaya, L. D., & Simamora, V. (2022). Pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi dan Kapabilitas Inovasi Terhadap Strategi dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing UMKM Kuliner. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 51–65.
- Wiratma, S. V. (2021). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami* (edisi pert). Yogyakarta : : Pustakabarupress.
- Yani, Darwis, A., & Riany, Y. E. (2021). Pengaruh Penguasaan Teknologi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Dengan Produktivitas Sebagai Variabel Intervening Pada Sekolah XXX. *Syntax Idea*, 3(6), 1494–1512.
- Yulindawati. (2023). Pengenalan Teknologi Informasi dan Komputer. In *Book Chapter Pengantar Ilmu Komputer : Pengenalan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi Terkini*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zulkifli, Pratomo, A. B., & Ibrahim, A. S. (2023). *Teknologi Informasi & Manajemen*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.

