

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, K. (2014, September). Definisi Kualitas Produk.
- Armstrong, K. (2015, Maret). Kepuasan Pelanggan.
- Bernard, S. (2005). *An Introduction to Enterprise Architecture: Second Edition*. Bloomington: IL: AuthorHouse.
- Bernard, S. (2006). *Using Enterprise Architecture to Integrate Strategic, Business, and Technology Planning*. *Journal of Enterprise Architecture*, 12-13.
- Ebert, A. (2002). Kualitas produk. *Widya Manajemen & Akuntansi*.
- Goldenbery, A. (2011). Faktor-faktor *Customer Relationship Management*.
- Group, T.o. (2011). *The Open Group. United States*.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. (2014). Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis (Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Irawan, S. (2016, Juli). Tujuan Penjualan .
- Kanaidi, & Ari, K. Analisis *Customer Relationship Management (CRM)*. SBU Pos Admail, Banking and Management Review.2
- Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2014, September). Tingkatan Produk.
- Kotler. (2017, Desember). Pengertian, Tujuan dan Dimensi *Customer Relationship Management (CRM)* .
- Kurniawan, Albert. (2014). Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis (Teori, Konsep&Praktik Penelitian Bisnis). Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Newell. (2017, Desember). Pengertian, Tujuan dan Dimensi *Customer Relationship Management (CRM)* .

Setiawan. (2009). Kerangka Kerja The Open Group Architecture Framework. *Bogor Agricultural University*.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. dan Poly Endrayanto. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumanto. (2014). Statistika Terapan. Yogyakarta: CAPS.

Supardi. (2016). Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Edisi Revisi (Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif). Jakarta: *Change Publication*.

Tjiptono. (2014, September). Dimensi Kualitas Produk.

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.

#### **INTERNET :**

Amalia, D. (2017). Pengertian dan kegunaan CRM dalam bisnis. <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-pengertian-dan-kegunaan-crm-dalam-bisnis/>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2019 pada pukul 08.00 WIB.

Chandra, M. F. (2015). Penjualan dengan metode *TOGAF ADM* pada *dark castle distro*. Jurnal Universitas Dinus.

Fadhli, M. (2015). Perancangan *enterprise architecture* sistem penjualan dengan metode *togaf adm* pada *dark castle distro*. <http://mahasiswa.dinus.ac.id/docs/skripsi/jurnal/20421.pdf>. Diakses pada tanggal 6 Mei 2019 pada pukul 09.00 WIB.

Firdaus, F. &. (2014). Perancangan *Enterprise Architecture* sistem penjualan dengan metode *TOGAF ADM pada amanah collection*. Jurnal STMIK Pringsewu Lampung.

Gunawan, A. s. (2016). Analisis perbandingan perilaku wirausaha *industry* kreatif kuliner dan non kuliner. <http://cmbs.untar.ac.id/images/prosiding/2016/14%20-%20Aristo%20Surya%20Gunawan.pdf>. Diakses pada tanggal 19 juni 2019 pada pukul 22.00 WIB.

Nafarin, M. &. (2011). Penjualan. Jurnal UIN.

Viens. (2013). Kualitas Produk, Strategi Harga Dan Minat Beli Konsumen. <http://blogger-viens.blogspot.com/2013/01/kualitas-produk.html>. Diakses pada tanggal 05 oktober 2018 pada pukul 13.00 WIB

Yudha Andrade, S. S. (2018). *Pemodelan Arsitektur Enterprise sistem informasi penjualan fashion wanita pada CNDOLSHOP melalui media online menggunakan EAP*. Jurnal STMIK Pontianak.