

Implementasi Metode Customer Relationship Management untuk Kepuasan Pelanggan dan Pemesanan Makanan pada Pondok Roso Rumah Makan dan Catering

Noor Syafa'ah Kusuma Putri¹, R. Rhoedy Setiawan², Diana Laily Fithri³

Universitas Muria Kudus, Indonesia

202053045@std.umk.ac.id, rhoedy.setiawan@umk.ac.id, diana.laily@umk.ac.id

Abstract

This research discusses the digitalization of ordering services at Pondok Roso, a catering business that still uses a manual system. The obstacles faced, such as delays in recording, potential booking errors, and lack of effectiveness in managing customer data, affect customer satisfaction. To overcome these problems, this research proposes the development of a web-based information system with the Customer Relationship Management (CRM) method. This system is designed to improve service efficiency and customer satisfaction. The measurement of satisfaction level is done using Customer Satisfaction Score (CSAT) which provides direct feedback from customers regarding their experience. With an integrated system, Pondok Roso can better manage customer data, enabling more effective business strategies. The results show that the implementation of digitalization through CRM methods has the potential to increase customer satisfaction and service efficiency. This system not only simplifies the ordering process but also supports the optimization of data management. Thus, this research makes an important contribution in improving service quality in the catering industry, as well as a reference for small businesses that want to transform into a more modern and efficient system.

Keywords: *Ordering, CRM, CSAT, Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini membahas digitalisasi layanan pemesanan di Pondok Roso, sebuah bisnis katering yang masih menggunakan sistem manual. Kendala yang dihadapi, seperti keterlambatan pencatatan, potensi kesalahan pemesanan, dan kurangnya efektivitas dalam pengelolaan data pelanggan, mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini mengusulkan pengembangan sistem informasi berbasis web dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan serta kepuasan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) yang memberikan umpan balik langsung dari pelanggan mengenai pengalaman mereka. Dengan sistem yang terintegrasi, Pondok Roso dapat mengelola data pelanggan dengan lebih baik, memungkinkan strategi bisnis yang lebih efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi melalui metode CRM berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan. Sistem ini tidak hanya mempermudah proses pemesanan tetapi juga mendukung optimalisasi manajemen data. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas layanan di industri katering, serta menjadi referensi bagi bisnis kecil yang ingin bertransformasi ke dalam sistem yang lebih modern dan efisien.

Kata kunci: Pemesanan, CRM, CSAT, Kepuasan



Pendahuluan

Seiring perkembangan teknologi, digitalisasi telah menjadi bagian integral dalam berbagai sektor industri, termasuk bisnis kuliner (Hermin et al., 2023; Nasution, 2024; Priani et al., 2023; Wijaya et al., 2022a, 2022b). Industri makanan dan minuman terus mengalami pertumbuhan yang pesat, khususnya pada bisnis katering yang semakin diminati oleh masyarakat untuk berbagai acara, seperti pertemuan keluarga, acara kantor, hingga perayaan pernikahan (Anggraeni & Sisdiyanto, 2024a; Ayu & Paramitha, 2020; Shaleh, 2021). Permintaan yang tinggi mendorong para pelaku usaha untuk meningkatkan efisiensi layanan mereka guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Pondok Roso merupakan salah satu penyedia layanan katering yang masih mengandalkan sistem pemesanan manual melalui telepon, WhatsApp, atau kunjungan langsung. Sistem ini memiliki beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam pencatatan pesanan, potensi kesalahan pemesanan, serta kurangnya efektivitas dalam pengelolaan data pelanggan. Dengan meningkatnya permintaan dan persaingan bisnis katering, diperlukan solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pelanggan.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah integrasi sistem informasi berbasis web dengan metode Customer Relationship Management (CRM). CRM memungkinkan pengelolaan hubungan pelanggan secara lebih terstruktur, termasuk fitur pemesanan yang lebih efisien dan ramah pengguna (Gil-Gomez et al., 2020; Kampani & Jhamb, 2020; Khan et al., 2022; Magatef et al., 2023; Rahmasari et al., 2024). Salah satu metrik utama dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah Customer Satisfaction Score (CSAT), yang diperoleh melalui survei sederhana terkait pengalaman pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Implementasi sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pemesanan, tetapi juga mendukung optimalisasi strategi bisnis Pondok Roso dengan mengelola data pelanggan secara lebih sistematis. Integrasi dengan menggunakan metode CRM diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Serta dapat memberikan pengalaman pemesanan yang lebih praktis dan membantu Pondok Roso dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Penelitian ini mengkaji tantangan yang dihadapi oleh Pondok Roso Rumah Makan dan Catering dalam pengelolaan sistem pemesanan yang masih mengandalkan metode manual. Proses pemesanan yang tidak efisien sering mengakibatkan keterlambatan pencatatan, potensi kesalahan dalam pemesanan, serta kesulitan dalam mengelola data pelanggan. Hal ini berdampak pada ketidakpuasan pelanggan dan menurunnya efisiensi operasional perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi masalah-masalah ini dan mencari solusi melalui digitalisasi sistem pemesanan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) yang lebih terstruktur dan efisien.

Selain itu, meskipun Pondok Roso memiliki sistem pemesanan manual, sistem ini sering menghadapi tantangan dalam memenuhi permintaan pelanggan yang terus meningkat. Perusahaan membutuhkan sistem yang tidak hanya mempercepat proses pemesanan tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan dan mempermudah pengelolaan data pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta operasional bisnis secara keseluruhan.

Penelitian ini sangat penting karena industri katering terus berkembang pesat, dan bisnis yang tidak dapat mengadaptasi sistem pemesanan yang lebih efisien akan kesulitan bersaing. Digitalisasi proses pemesanan dengan menggunakan CRM sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Mengingat ketatnya persaingan di sektor ini, adopsi teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat respon terhadap kebutuhan pelanggan menjadi sangat mendesak bagi Pondok Roso untuk mempertahankan eksistensinya di pasar yang kompetitif.

Penelitian oleh Anggraeni & Sisdianto (2024b) mengenai tata kelola perusahaan pada bisnis katering menunjukkan bahwa implementasi sistem berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan pemesanan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa digitalisasi sistem pemesanan memiliki dampak positif terhadap manajemen risiko dan kepuasan pelanggan, yang sangat relevan dengan konteks Pondok Roso.

Khair et al. (2021) dalam penelitian mereka mengenai sistem informasi e-commerce dengan penerapan CRM berbasis web juga menyimpulkan bahwa penggunaan CRM dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan membantu perusahaan dalam memonitor kepuasan pelanggan dengan lebih efektif. Sistem CRM memungkinkan perusahaan untuk menyimpan data pelanggan secara terstruktur, yang membantu dalam personalisasi layanan dan peningkatan pengalaman pengguna.

Nur Rizkha Meliunita RLatief et al. (2024) mengkaji penerapan CRM dalam sistem pemesanan cake and dessert, menunjukkan bahwa pengintegrasian CRM dalam bisnis makanan dapat mengoptimalkan manajemen hubungan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mendukung pentingnya penerapan sistem serupa dalam bisnis katering untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Meskipun banyak penelitian yang membahas penerapan CRM dalam industri makanan dan katering, penelitian yang mengkaji implementasi sistem pemesanan berbasis web dengan integrasi CRM untuk bisnis katering kecil hingga menengah masih terbatas. Khususnya, penelitian yang berfokus pada peningkatan efisiensi operasional dan pengelolaan data pelanggan secara efektif di perusahaan katering yang masih menggunakan metode manual, seperti Pondok Roso, belum banyak dijumpai. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengembangkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan bisnis yang lebih kecil.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada penerapan sistem informasi berbasis web menggunakan metode CRM untuk meningkatkan efisiensi pemesanan dan kepuasan pelanggan di industri katering skala kecil. Penelitian ini juga mengintegrasikan metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan Customer

Satisfaction Score (CSAT) untuk memberikan umpan balik yang lebih langsung dan terukur dari pelanggan. Sistem yang diusulkan berbeda dengan penelitian sebelumnya karena tidak hanya berfokus pada digitalisasi pemesanan, tetapi juga pada pengelolaan data pelanggan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan strategi bisnis jangka panjang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem pemesanan berbasis web yang terintegrasi dengan metode Customer Relationship Management (CRM) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan Customer Satisfaction Score (CSAT) dan memberikan rekomendasi strategis berdasarkan data yang diperoleh dari sistem untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan daya saing perusahaan.

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan manajemen pemesanan dan hubungan pelanggan di bisnis katering. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Pondok Roso untuk mengoptimalkan proses pemesanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi kesalahan yang terjadi dalam pengelolaan data. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi bisnis katering lainnya yang masih mengandalkan sistem manual untuk mengadopsi solusi digital yang lebih efisien, sehingga dapat bersaing lebih baik di pasar yang semakin kompetitif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran yang menggabungkan beberapa pendekatan untuk mengumpulkan data yang akurat dan komprehensif. Observasi adalah metode pertama yang digunakan, di mana peneliti mengumpulkan informasi dengan cara mengamati langsung proses pemesanan yang berlangsung di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering. Dengan melakukan pengamatan langsung, peneliti dapat melihat bagaimana alur pemesanan dijalankan, mengidentifikasi tantangan atau kendala yang terjadi, serta memahami kebutuhan dan permasalahan dalam proses operasional yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Metode kedua adalah wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan komprehensif. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik Pondok Roso Rumah Makan dan Catering untuk menggali lebih dalam mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pemesanan makanan, serta kendala yang dihadapi selama proses pemesanan. Wawancara ini memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai permasalahan operasional dan dapat memberikan konteks yang lebih baik dalam analisis data yang terkumpul.

Selanjutnya, untuk melengkapi data yang diperoleh, kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data ketiga. Kuesioner ini disebarakan kepada para responden yang pernah melakukan pemesanan di Pondok Roso. Pengumpulan data melalui kuesioner bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait layanan yang diberikan, serta mendapatkan umpan balik yang lebih terstruktur tentang pengalaman mereka selama proses pemesanan dan layanan yang diterima.

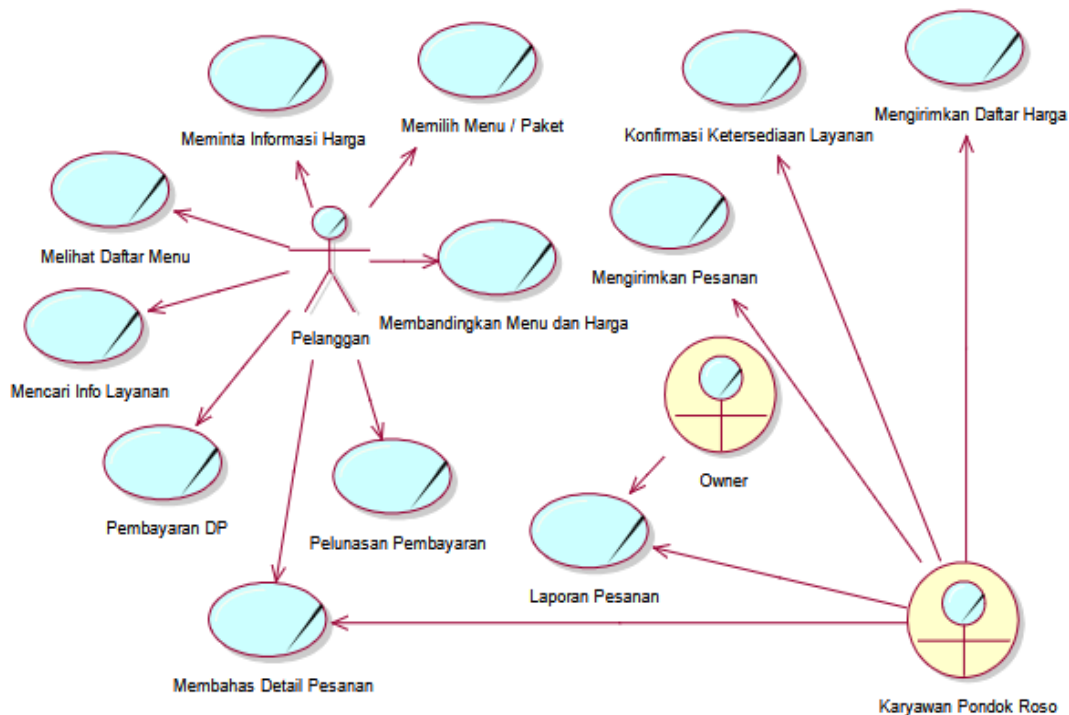
Dalam hal pengembangan sistem, penelitian ini menggunakan metode Waterfall yang menyediakan pendekatan berurutan dalam siklus hidup pengembangan perangkat lunak. Metode ini membantu dalam mendesain dan mengembangkan sistem secara terstruktur, mulai dari tahap perencanaan hingga implementasi. Selain itu, untuk perancangan sistem, digunakan Unified Modeling Language (UML), yang mencakup berbagai diagram seperti use case diagram, class diagram, sequence diagram, activity diagram, dan statechart diagram. UML digunakan untuk memodelkan struktur dan alur kerja sistem yang akan dikembangkan. Dengan pendekatan ini, sistem pemesanan berbasis web dapat dirancang secara efisien dan sistematis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini membahas hasil perancangan sistem yang menggunakan diagram use case UML sebagai alat bantu untuk menggambarkan fungsionalitas serta interaksi pengguna dengan sistem. Selain itu, akan disajikan tampilan antarmuka dari sistem informasi berbasis web yang dikembangkan sebagai output dari penelitian ini.

1. Bussiness Use Case

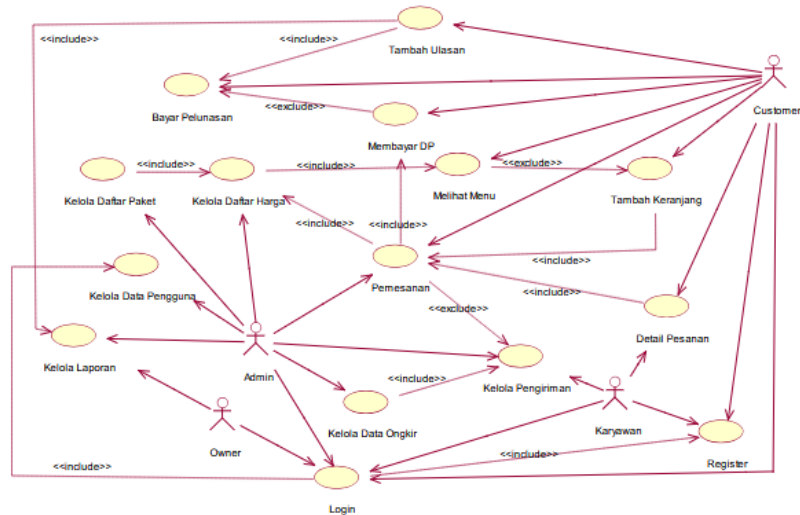
Busseness Use Case merupakan kumpulan dari urutan alur kerja suatu bisnis yang menghasilkan sebuah nilai untuk ditujukan pada suatu business aktor.



Gambar 1. Bussiness Use Case

2. System Use Case

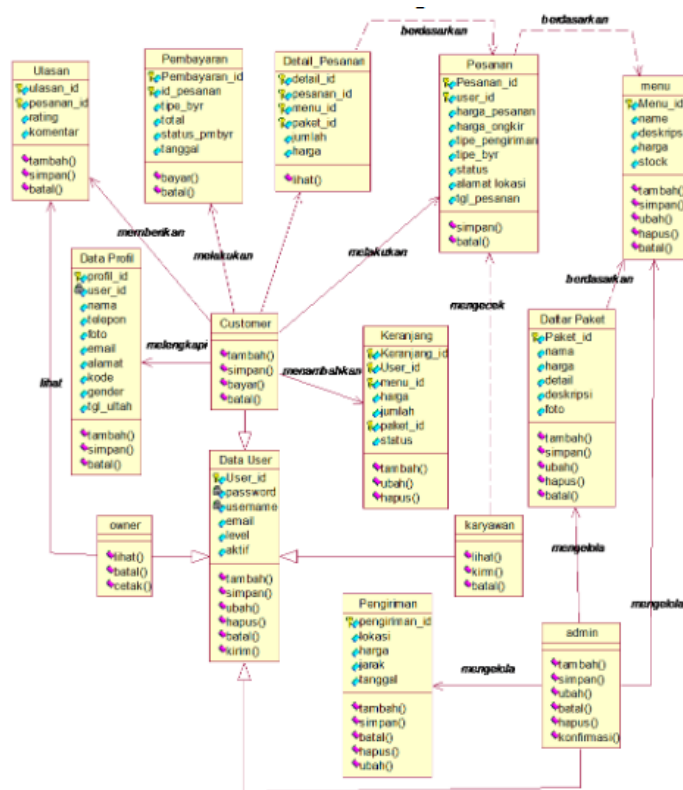
Diagram usecase merupakan diagram yang menggambarkan case dan aktor atau pelaku dan apa saja yang dikerjakan oleh sistem (use case).



Gambar 2. Sistem Use Case

3. Class Use Case

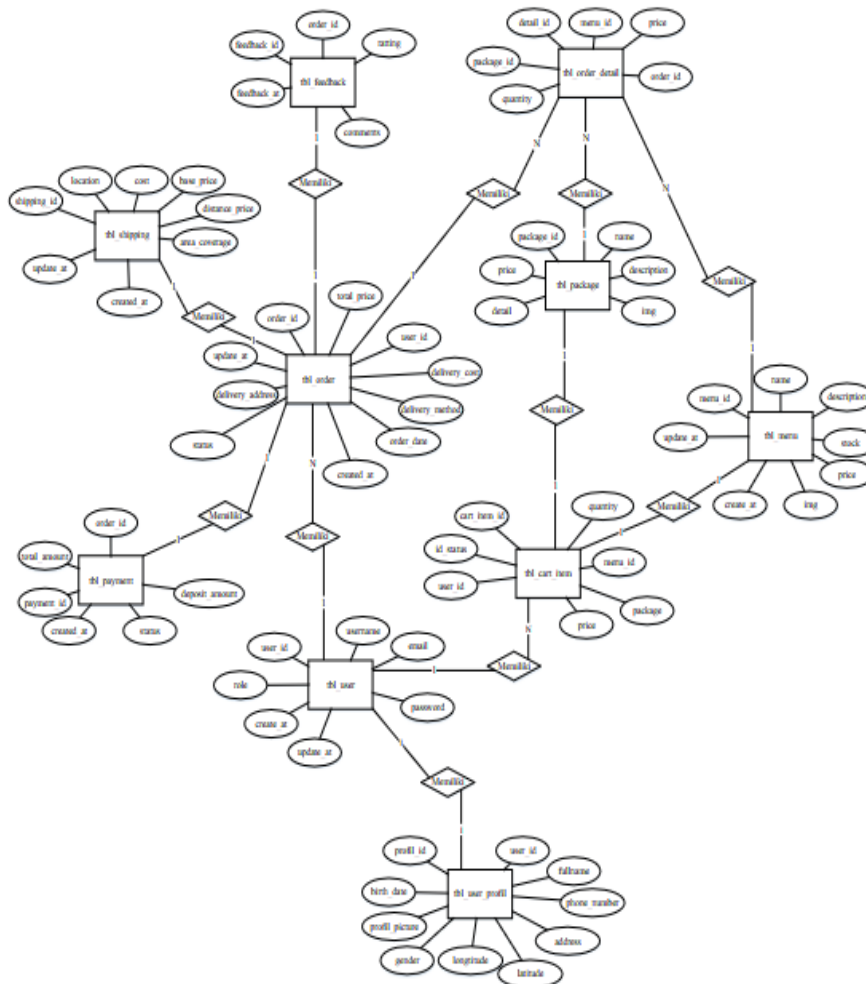
Class diagram merupakan tampilan beberapa class dalam sistem atau perangkat lunak yang sedang dikembangkan. Diagram class memberikan gambaran tentang sistem dan relasi yang ada.



Gambar 3. Class Diagram Pemesanan Catering di Rumah Makan dan Catering Pondok Roso

4. Entity Relationship Diagram

Entity relationship diagram atau ERD ialah rancangan basis data (database) yang menggambarkan hubungan tiap entitas atau objek yang terlibat beserta atribut di dalamnya.



Gambar 4. Entitas Relationship Diagram Pada Sistem Pondok Roso Rumah Makan dan Catering

5. Tampilan Sistem

a. Halaman Wellcoming Page

Tampilan halaman indeks / wellcome page merupakan tampilan awal yang di tampilkan oleh sistem saat membuka web Halaman ini berisi informasi umum mengenai sistem, termasuk fitur utama yang ditawarkan.



Gambar 5. Tampilan Wellcoming Page

b. Halaman Tentang

Tampilan halaman tentang merupakan tampilan yang di tampilkan saat user mengklik menu tentang pada sistem. Pada halaman tentang kami ini menampilkan deskripsi singkat tentang Pondok Roso Rumah Makan dan Catering, serta memperlihatkan foto menu yang tersedia di pondok roso dan kontak yang dapat dihubungi



Gambar 6. Halaman Tentang

c. Halaman Menu

Tampilan halaman menu merupakan tampilan yang di tampilkan saat user mengklik menu. Pada halaman menu ini menampilkan beberapa menu-menu yang ada di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering.



Gambar 7. Halaman Menu

d. Halaman Paket

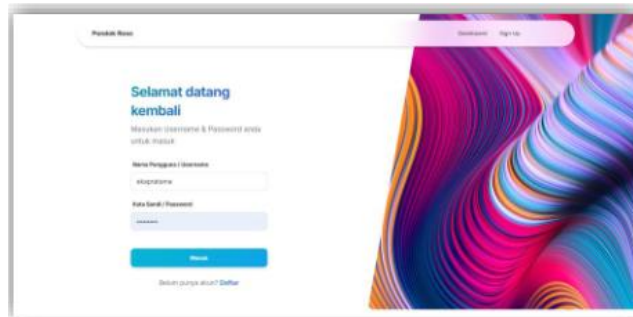
Tampilan halaman paket merupakan tampilan yang di tampilkan saat user mengklik paket. Pada halaman paket ini menampilkan paket-paket yang ada di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering.



Gambar 8. Halaman Paket

e. Halaman Log In

Tampilan halaman login merupakan tampilan yang di tampilkan saat user mengklik login. Pada halaman login ini user diminta untuk memasukkan alamat email dan kata sandi yang sebelumnya sudah terdaftar pada sistem.



Gambar 9. Halaman Log In

f. Halaman Sign Up

Tampilan halaman sign up merupakan tampilan yang di tampilkan saat user mengklik daftar. Halaman sign up ini digunakan khusus untuk user customer yang belum memiliki akun.



Gambar 10. Halaman Sign Up

g. Halaman Dashboard Utama Admin

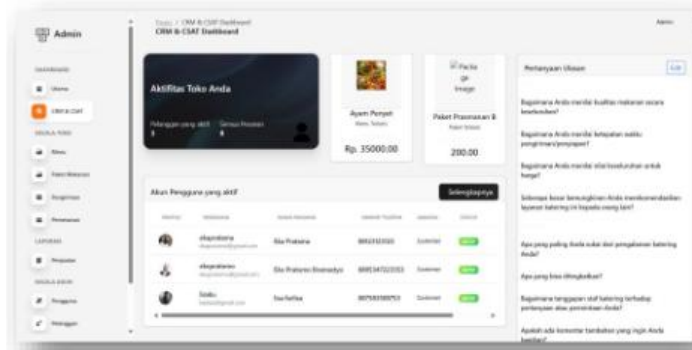
Tampilan halaman dashboard utama admin merupakan tampilan yang di tampilkan saat user admin berhasil melakukan login pada sistem. Pada halaman dashboar utama admin ini menampilkan jumlah akun admin aktif, jumlah akun pemilik aktif, jumlah akun karyawan aktif serta jumlah akun pengguna aktif.



Gambar 11. Halaman dashboard utama admin

h. Halaman Dashboard CRM & CSAT

Tampilan halaman dashboard CRM & CSAT untuk user dengan level akses admin merupakan tampilan yang di tampilkan saat user admin mengklik menu CRM & CSAT pada sistem



Gambar 12. Halaman dashboard CRM & CSAT

i. Halaman Kelola Menu

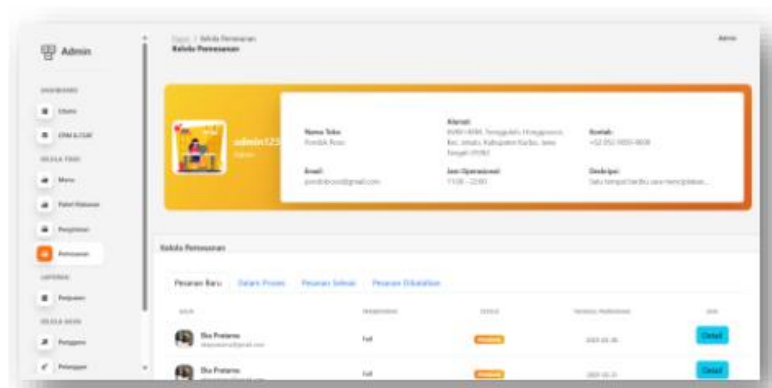
Halaman kelola menu merupakan fitur yang memungkinkan admin atau pemilik sistem untuk mengatur daftar produk, layanan, atau fitur yang ditampilkan dalam sistem.



Gambar 13. Halaman kelola menu

j. Halaman Kelola Pemesanan

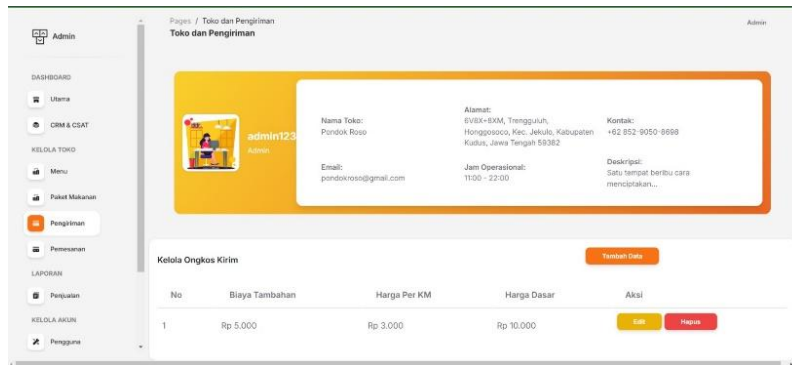
Pada halaman kelola pemesanan admin ini menampilkan detail dari Pondok Roso Rumah Makan dan Catering serta Detail Pemesanan yang ada mulai dari Pesanan belum dibayar, Pesanan dalam proses, Pesanan Selesai, dan Pesanan yang dibatalkan.



Gambar 14. Halaman kelola pemesanan

k. Halaman Kelola Pengiriman

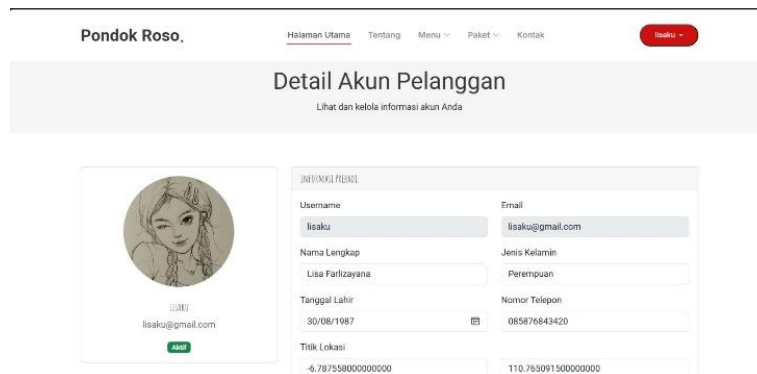
Pada halaman kelola pengiriman ini digunakan untuk mengelola ongkos kirim, halaman ini menampilkan detail dari ongkos kirim yang dapat ditambahkan oleh admin.



Gambar 15. Kelola Pengiriman

l. Halaman Detail Akun User Customer

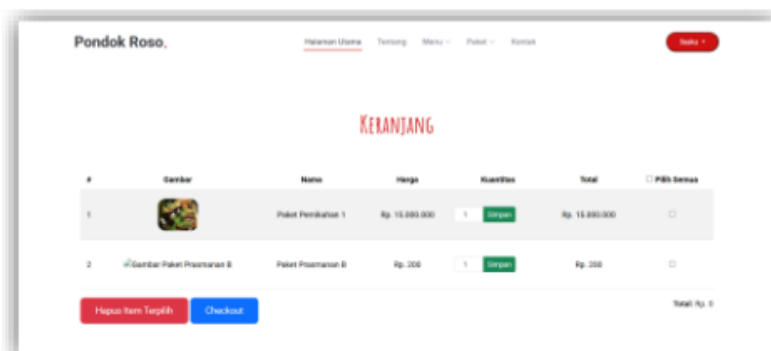
Pada halaman detail akun ini digunakan untuk mengelola akun pribadi dari customer yang berisi Foto Profil, nama lengkap customer, Informasi Pribadi seperti username, alamat email, nama lengkap, jenis kelamin, tanggal lahir, nomor telepon, titik lokasi / alamat rumah.



Gambar 16. Halaman detail akun user customer

m. Halaman Keranjang

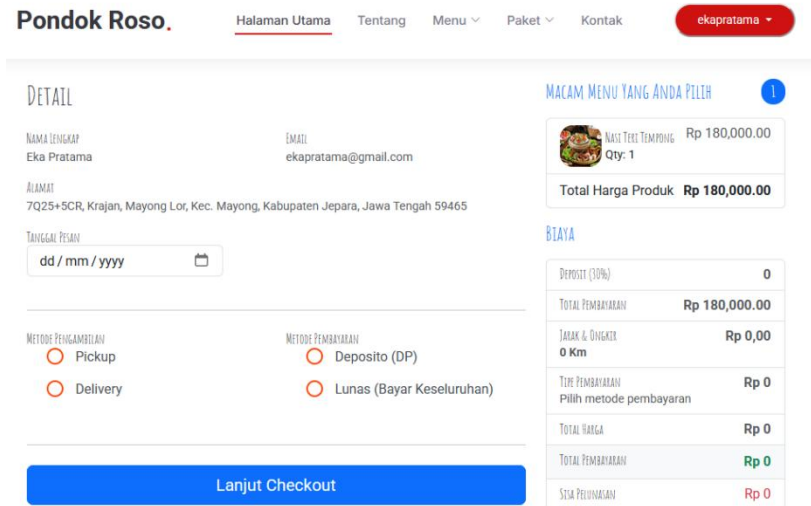
Pada halaman keranjang ini menampilkan menu dan paket yang telah ditambahkan ke dalam keranjang yang nantinya akan dilakukan checkout.



Gambar 17. Halaman keranjang

n. Halaman Checkout

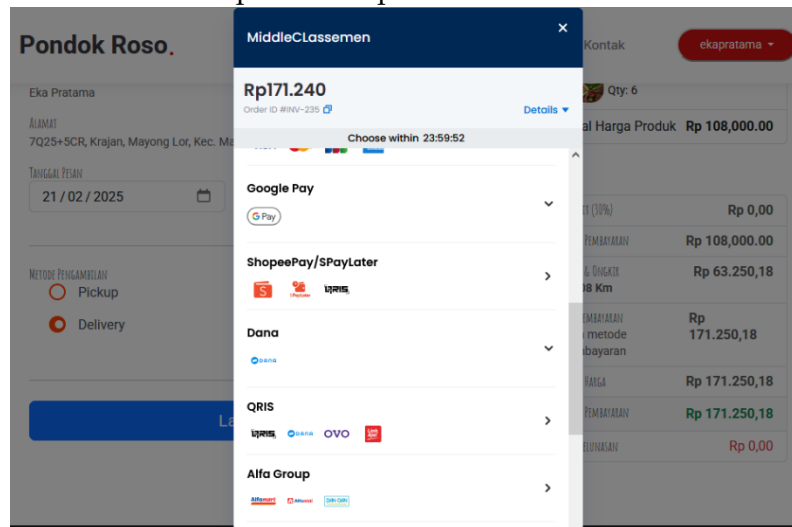
Halaman ini berfungsi untuk mengonfirmasi pesanan sebelum pelanggan menyelesaikan transaksi.



Gambar 18. Halaman Checkout

o. Halaman Pembayaran

Pada halaman ini, pelanggan memilih metode pembayaran dan menyelesaikan transaksi untuk memastikan pesanan diproses.



Gambar 19. Halaman Pembayaran

p. Halaman Laporan Pemesanan

Halaman laporan pemesanan adalah fitur yang digunakan oleh pemilik usaha atau admin untuk memantau, menganalisis, dan mengelola data pesanan yang telah dilakukan pelanggan.

No.	Nomor Pemesanan	Nama Customer	Nomor Telepon	Tanggal Pemesanan	Status Pembayaran	Detail Menu	Total Harga	Alamat Pengiriman	Rentang Waktu	Status Pemesanan
1	224	Eka Pratama	08123123123	2025-03-08	Pending	Oseng - Oseng Mercon 1 (1x) - Rp 35000.00 Nasi Liduk (1x) - Rp 18000.00 Nasi Teri Tempong (1x) - Rp 18000.00 Sate Ayam (1x) - Rp 25000.00	Rp 321.240	7Q25+5CR, Krajan, Mayong Lor, Kec. Mayong, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59465	2025-02-15 20:36:20 - 2025-02-16 04:05:11	Processing
2	225	Eka Pratama	08123123123	2025-03-04	Pending	Ayam Penyet (1x) - Rp 35000.00 Soto Banjar (1x) - Rp 20000.00	Rp 118.240	7Q25+5CR, Krajan, Mayong Lor, Kec. Mayong, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59465	2025-02-15 20:36:07 - 2025-02-16 04:26:41	Cancelled
3	226	Eka Pratama	08123123123	2025-03-06	Pending		Rp 15.063.240	7Q25+5CR, Krajan, Mayong Lor, Kec. Mayong, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59465	2025-02-15 20:36:47 - 2025-02-16 22:17:00	Processing

Gambar 20. Halaman Laporan Pemesanan

Kesimpulan

Sistem pemesanan dan kepuasan pelanggan di Pondok Roso Rumah Makan dan Catering dilakukan dengan menggunakan UML, yang mencakup berbagai diagram seperti Use Case, Business Use Case, Sequence Diagram, Activity Diagram, dan Statechart Diagram untuk memodelkan struktur serta alur kerja sistem secara lebih sistematis. Sistem ini dirancang dengan fitur khusus yang memungkinkan pengelola untuk mengelola data kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) dan Customer Satisfaction Score (CSAT), sehingga pelanggan dapat memberikan umpan balik secara langsung. Selain itu, sistem ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, yang memastikan integrasi data yang baik serta mendukung kinerja sistem yang optimal dalam pengelolaan pemesanan dan kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, R. S., & Sisdianto, E. (2024a). Implementasi Tata Kelola Perusahaan Pada Bisnis Catering. *Jurnal Media Akademik*, 2(5), 1-16.
- Anggraeni, R. S., & Sisdianto, E. (2024b). Implementasi Tata Kelola Perusahaan Pada Bisnis Catering. *Jurnal Media Akademi*, 2(5), 1-16.
- Ayu, D., & Paramitha, P. (2020). Penerapan Manajemen Pemasaran pada Matakuliah Bisnis Katering. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 2(1).
- Gil-Gomez, H., Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., & Lozano-Quilis, J. A. (2020). Customer relationship management: digital transformation and sustainable business model innovation. *Economic Research-Ekonomika Istrazivanja*, 33(1). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1676283>

- Hermin, H., Machmud, M., & Hasan, H. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis PT Pos Indonesia. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 208–216.
<https://doi.org/10.24002/konstelasi.v3i1.7027>
- Kampani, N., & Jhamb, D. (2020). Analyzing the role of E-CRM in managing customer relations: A critical review of the literature. *Journal of Critical Reviews*, 7(4).
<https://doi.org/10.31838/jcr.07.04.41>
- Khair, A., Rosalina, V., & S, S. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Commerce Dengan Penerapan Customer Relationship Management Berbasis Web. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 60–85.
<https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3856>
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2022). The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 21(1).
<https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904>
- Magatef, S., Al-Okaily, M., Ashour, L., & Abuhussein, T. (2023). The impact of electronic customer relationship management strategies on customer loyalty: A mediated model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100149>
- Nasution, M. D. (2024). *Perkembangan Teknologi Dan Transformasi Digital Dalam Dunia Pendidikan*. umsu press.
- Nur Rizkha Meliunita RLatief, A., Umar, N., & Nasrullah. (2024). Implementasi Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Pemesanan Cake and Dessert. *Jurnal Teknoinfo*, 18(1), 85–93.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index>
- Priani, A., Hidayat Vol, A., Hidayat, A., Program Studi Manajemen, M., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2023). Pengembangan Umkm Berbasis Teknologi Digital Dan Ekonomi Kreatif Di Desa Kutamakmur. *Abdimas Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(2).
- Rahmasari, L., Farisyi, S., Nabila, P. A., Ricardianto, P., Wahyuni, T. I. E., Trisanto, F., Moejiono, M., Rahman, A., Hasibuan, M. T., & Endri, E. (2024). Customer relationship management and brand image: Empirical evidence from marine export company in Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1).
<https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.10.021>
- Shaleh, T. S. I. (2021). Studi Perencanaan Bisnis pada Fareli Katering Industri. In *Universitas Widyatama* (Vol. 140, Issue 1).
- Wijaya, D. I., Najih, G. A., Julianti, M. R., & Amri, M. (2022a). Penjualan Makanan Berbasis Web pada Toko Ngemil_Santuy. *Jurnal Teknologi, Pendidikan Dan Manajemen Global*, 1(1).
<https://journal.global.ac.id/index.php/JTOPIKGLOBAL/article/view/514>

Wijaya, D. I., Najih, G. A., Julianti, M. R., & Amri, M. (2022b). Penjualan Makanan Berbasis Web pada Toko Ngemil_Santuy. *Jurnal Teknologi, Pendidikan Dan Manajemen Global*, 1(1).

<https://journal.global.ac.id/index.php/JTOPIKGLOBAL/article/view/514>