

DAFTAR PUSTAKA

- Agrippina, H., & Atha, J. (2016). *TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (Studi Pada UKM Bunga Hias di Kota Batu)*. 37(2), 154–162.
- Amborowati, A., & Suyanto, M. (2015). Studi Dukungan Marketing Intelligence pada Strategi Pemasaran. *Seminar Nasional Informatika 2015, 2015*(November), 49–53.
- Amin, Syukron, dan Muhammad, Kholil. 2013. *Six Sigma Quality For Business Improvement*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Amirul. Mukminin, *Manajemen Strategi Human Capital Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2017).
- Amirullah. 2015. *Manajemen Strategi: Teori Konsep Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Astuti, R. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Strategi Pemasaran Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT Ditrindo Bintang Agung Medan*. 325–332.
- Bolton, Ruth N. dan Crina O. Tarasi, (2015), “Managing customer relationship,” ChapterOne, Vol 1, pp. 1-54.
- Christa, U. R. (2013). Peran human capital dan structural capital Dalam meningkatkan kinerja organisasi (suatu kajian konseptual). *Jurnal Sains Manajemen Universitas Parahyangan*, 1(1).
- David, F. R., & David, F. R. (2016). *Manajemen Strategik: Suatu Pendekatan Keunggulan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Endri. (2010). Peran Human Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 179–190.
- Gamerschlag, R. (2013). Value relevance of human capital information. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2), 325–345.
<https://doi.org/10.1108/14691931311323913>
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, A. P., Giantari, 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 Universitas Udayana*, 9(2), 508.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p06>
- Hadiyati, E. (2009). Kajian Pendekatan Pemasaran Kewirausahaan dan Kinerja Penjualan Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 11(2), 183–192.
<https://doi.org/10.9744/jmk.11.2.pp.183-192>

- Indah, D. dan Devie. 2013. Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 1 (2): 50–60.
- Iwan Sukoco, Dea Prameswari. Pendekatan Human Capital Untuk Pengelolaan Sumber Daya Manusia Yang Lebih Produktif, Vol .2, No. 1, 2017
- Kurniawan V. (2020). Definisi dan Sistem Kerja Marketing Intelligence | BINUS UNIVERSITY BANDUNG - Kampus Teknologi Kreatif. <https://binus.ac.id/bandung/2020/04/definisi-dan-sistem-kerja-marketing-intelligence/>
- Marbun, G., & Saragih, A. E. (2018). Pengaruh Intellectual capital Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di BEI. *Encyclopedia of Knowledge Management*, 4(1), 39–60.
- Mardiyono, Aris. 2014. Pengaruh Orientasi Pasar, Pembelajaran Organisasi Terhadap Keunggulan Bersaing dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran. *serat Acitya-Jurnal Ilmiah*, UNTAG Semarang.
- Maun., Ariyani, M. (2012). Hubungan Organizational Learning, informasi pasar, inovasi dan kinerja
- Nasution. (2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Onna, A. (2017). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. 2(1), 229–235. <http://jurnal.poltektriguna.ac.id/Volume4/enci.pdf>
- Oualid Kherbach, (2016), “Increasing the performance of business process in Romanian SMES through customer relationship,” *Politehnica University of Timisoara*, vol. 4, pp.1-28.
- Paulus, A. L. (2017). Human Capital Dan Keunggulan Bersaing Ritel Minimarket: Strategi Sebagai Pemediasi (Human Capital and Competitive Advantage Minimarket Retail: Strategic as a Mediation). *SSRN Electronic Journal*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3035879>
- Pratama, F. C. (2019). Customer Relationship Management Sebagai Strategi Mencapai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Penggilingan Padi. *Ekonomi Bisnis*, 24(2), 80. <https://doi.org/10.17977/um042v24i2p80-87>
- Santoso, B. Y. D., & Sugiarto, Y. (2016). Pengaruh Orientasi Pasar dan Customer Relationship Management Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Warung Makan Sekitar Alun-alun Di Kota Sragen). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Sarwono, J. (2011). *Marketing Intelligence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage)*. Yogyakarta: CAPS.

- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Umam, K. (2017). Model Kapabilitas “Customer Relationship Marketing: Pada Industri Tepung Tapioka Di Kabupaten Pati. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 56. <https://doi.org/10.30659/ekobis.18.1.56-70>
- Wang, Yonggui dan Hui Feng. (2012). Customer Relationship Mangement Capabilities : measurement, antecedents and consequences. *Management Decision*, 50 (1).pasar. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, I (2).
- Widjajanti, K., & Widodo. (2014). Pengembangan Inovasi Organisasi Berbasis Human Capital, Sharing Knowledge Dan Pembelajaran Organisasional. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 15(1), 86–101.
- Wirawan, Y. R. (2017). Pengaruh orientasi pasar, orientasi kewirausahaan terhadap kinerja pemasaran UMKM batik di Kabupaten Jombang. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 56.
- Yuli Ramanda, Bustari Muchtar, 2009. Pengaruh Human Capital, Relational Capital Dan Organizational Capital Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Badan Ketahanan Pangan Provinsi Sumatera Barat)
- <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v5i1.1006>.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/05/20/berapa-sumbangan-umkm-terhadap-perekonomian-indonesia>
- <https://diskopumkm.semarangkota.go.id/informasi-publik/informasi-berkala/umkm>
- <https://money.kompas.com/read/2020/09/09/143611226/umkm-terdampak-pandemi-pemerintah-dan-swasta-gotong-royong-dorong-pertumbuhan>
- <https://sea.hivos.org/news/distribusi-dan-pengadaan-program-bantuan-sosial-bagi-umkm-terdampak-covid-19-di-kota-semarang/>

