1. Studi literature

Pada bagian ini akan dijelaskan istilah-istilah yang terkait dengan bagian pembahasan. Pada *paper* ini, akan dibahas mengenai *Customer Relationship Management*.

1. *Customer Relationship Management*

Mengelola hubungan dengan customer adalah suatu hal yang penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan.

*CRM* didefinisikan sebagai sebuah sistem yang memungkinkan suatu perusahaan untuk mengelola hubungan dengan pelanggannya. [9] Tidak hanya mengelola hubungan saja, CRM juga disebut sebagai strategi untuk membangun, mengelola dan memperkokoh kesetiaan dan hubungan pelanggan. [4] Dalam konteks yang lebih spesifik, *CRM* didefinisikan sebagaisebuah teknologi informasi yang berasal dari mode bisnis yang berpusat pada *customer* dan memiliki sasaran untuk terus memperbaiki hubungan antara perusahaan dan pelanggan. [1] Dapat disimpulkan bahwa penggunaan CRM adalah sebuah teknologi informasi yang berpusat pada pelanggan dan digunakan untuk membangun dan mengelola hubungan dengan pelanggan.

1. *Usaha Kecil dan Menengah*
2. Pembahasan
   1. Strategi penerapan *CRM*
      1. Menurut x strategi y oke
      2. Menurut y strategi z oke
      3. Berbeda pendapat dengan a dimana strategi g
   2. *Faktor kesuksesan CRM*
   3. hambatan dalam implementasi crm
   4. hasil dari implementasi CRM pada usaha kecil dan menengah
3. Kesimpulan

References

[1] L. Min, Z. Hui and G. Xuwen, "Research on customer relationship management for small and medium-sized enterprise based on implementation strategies", *2011 International Conference on E-Business and E-Government (ICEE)*, 2011.

[2] D. Vallabh and L. Radder, "Development of customer relationship management in small and medium tourism enterprises: A literature review", *2014 11th International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM)*, 2014.

[3] L. Yuanyuan and C. Guangjie, "Developing and Designing the Customer Relationship Management System of Small and Medium Enterprise Based on ActiveX Data Object Technology", *2012 Fifth International Conference on Intelligent Computation Technology and Automation*, 2012.

[4] V. Moertini, N. Ibrahim and Verliyantina, "E-CRM development method for e-commerce system owned by small medium enterprises", *2014 2nd International Conference on Technology, Informatics, Management, Engineering & Environment*, 2014.

[5] F. Qian and L. Xu, "Outsourcing approach in CRM for small and medium businesses", *2012 9th International Conference on Fuzzy Systems and Knowledge Discovery*, 2012.

[6] R. Soeini, B. Jafari, R. Keshavarz, A. Ganjdanesh and M. Abdollahzadeh, "Decision on weak and strength points of CRM", *Advanced Information Management and Service (ICIPM), 2011 7th International Conference on*, pp. 112-120, 2011.

[7] W. Shengjin and X. Ming, "Selecting the Mode of Customer Relationship Management Based on GAHP for Small and Medium Enterprises", *2011 Fourth International Conference on Intelligent Computation Technology and Automation*, 2011.

[8] K. Saeed, V. Grover, W. Kettinger and S. Guha, "The successful implementation of customer relationship management (CRM) system projects", *SIGMIS Database*, vol. 42, no. 2, p. 9, 2011.

[9] D. Sampaio and J. Bernardino, "Open Source CRM Systems for SMEs", *Proceedings of the 2014 International C\* Conference on Computer Science & Software Engineering - C3S2E '14*, 2008.