

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. (2012). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pengguna jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)
- Agustiyadi M, Tri. (2008). Pentingnya Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan
- Al-Shaikh, M. E., & Hanaysha, J. R. (2023). A conceptual review on entrepreneurial marketing and business sustainability in small and medium enterprises. *World Development Sustainability*, 2, 100039.
- Andriana, M., Sumarlin, T., Rakasiswi, S., Fitriani, N., Setiawan, D., Fitrianto, Y., Manalu, G., & Nurmana, A. H. B. (2023). Implementasi digitalisasi umkm di kabupaten boyolali melalui pelatihan pemasaran online. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(2), 994–999.
- Aribawa, D. (2016). Pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja dan keberlangsungan umkm di jawa tengah. *Siasat Bisnis*, 20(1), 1–13.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armanda, Muhammad Rizki dan Iva Khoiril Mala (2024), Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keberhasilan Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) Kuliner Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen -Vol.2, No.2 Mei 2024*
- Barney, J. B. (2001). Resource-based theories of competitive advantage: A ten-year retrospective on the resource-based view. *Journal of Management*, 27(6), 643-650.
- Barney, J. B., & Clark, D. N. (2007). *Resource-based theory: Creating and sustaining competitive advantage*. Oxford University Pre
- Bontis, N., Janošević, S., & Dženopoljac, V. (2015). Intellectual capital in Serbia's hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1365-1384. doi.org
- Budyastuti, T. (2021). Pengaruh financial technology dan literasi keuangan terhadap keberlangsungan usaha. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 6(2), 167–178. <https://doi.org/10.51211/joia.v6i2.1541> [1]
- Burvill, S. M., Jones-Evans, D., & Rowlands, H. (2018). *Reconceptualising the principles of Penrose's (1959) theory and the resource based view of the firm*.
- Brahma, S.S. dan Chakraborty, H. (2011), "From Industri to Firm Resource. : Resource – Based View of Competitive Advantage", *Journal of. Business*
- Cahyanti & Anjaningrum (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan usaha kecil sektor industri pengolahan di kota malang. *JIBEKA*, 11(2), 73–79
- Cooper, Donald R. (2006). *Metode Penelitian Bisnis. Edisi ke-5, Jilid 2*. Erlangga : Jakarta
- Dasuki, R. E. (2021). Manajemen strategi : Kajian teori *resource based view*. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 447–454. doi.org
- Dewi et al. (2020). Financial Literacy And Its Variables: The Evidence From. 13(3), 133–154.
- Dhewanto, W., dkk. (2014). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Djarwanto dan Subagyo. (1996). *Statistik Induktif*. Edisi keempat. Cetakan ketiga. BPFE Yogyakarta.

- Faradillah, W. Z., Maslichah, & Afifudin. (2022). Pengaruh pemanfaatan media sosial, modal usaha, dan pemahaman akuntansi terhadap keberlanjutan bisnis umkm di masa pandemi covid-19 di kota batu. *E-JRA*, 11(3), 68–76.
- Ida Uliyah, Ariq Fikria Niagasi, Lia Nida Husniati, Cici Tri Utami, (2026). Pengaruh Kualitas SDM terhadap Daya Saing UMKM di Magelang Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan* Volume. 5, Nomor. 1 Januari 2026
- Ilham, M. A. (2025). Penerapan Sistem Informasi dalam Mendukung Pengambilan Keputusan di Era Digital. *Jurnal ESIT (E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi)*. Sumber: [Universitas Andalas Repository](#).
- Habbershon, T. G., Williams, M., & Macmillan, I. C. (2003). A Unified Systems Perspective of Family Firm Performance. *Journal*
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Harymawan, I., Indahsari, A.T., & Putra, F, A, G., (2022). Penguatan Keberlanjutan UMKM Indonesia Melalui Sustainable Finance Lab. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 6(2), 421–438. <https://doi.org/10.20473/jlm.v6i2.2022.421-438>
- Ilham, B. U. (2025, January 4). 10 Tren UMKM 2025 versi International Council for Small Business (ICSB) - Portal Bisnis KUMKM. Portal Bisnis KUMKM. <https://bisniskumkm.com/10-tren-umkm-2025-versi-international-council-for-small-business-icsb>
- Jati, H., Rosary, P. E. De, H.J.Fanggidae, A., & Makatita, R. F. (2021). the Importance of Financial Literacy and Technological Literacy for the Sustainability of the Culinary Business in Kota Kupang During the Covid -19 Pandemic. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 5(01), 15–41
- Jonathan, J., & Sembel, J. S. (2025). Membangun keberlanjutan bisnis UMKM melalui inovasi dan daya saing berkelanjutan: Studi pada UMKM di Tangerang. *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*, 8, 775-790
- Jin, (2003). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas Akuntan. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*, 5(1), 1–26
- Kennedy, Jhon E & R. Dermawan Soemanagara.(2006). *Marketing Communication*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Kusumastuti, (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: RINEKA CIPTA.
- Lestari & Fitria (2024) Analysis of raw material inventory control using economic order quantity method in MSME palm-fiber broom Naga Jaya. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 269–284
- Marpaung, S. A., Siagian, H. L., & Manalu, H. (2024). The effect of operational audit and internal control on raw material inventory management. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 12(1), 135–146.
- Mooney, J. D. (1954). *The Principles of organization* (Rev. ed.). Harper & Brothers.
- Musser, John., Tim O'Really. (2006). *Web dinamis Principles and Best Practices*. O'Really Radar
- Khourh, U., Windyastiti, I., Ratnaningsih, C, S., (2021), Kapabilitas Dinamik dan Keunggulan Bersaing: Dinamisme Lingkungan Moderator atukah Driver?, *Jurnal Samudra Ekonomi & Bisnis*, Vol. 12, No. 1., Januari 2021.

- Kosasih,(2001), *Penerapan CRM pada SDM perusahaan*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, dan Chin Tiong Tan. (1996). *Marketing Manajemnt: An Asia perspective. First edition*.Singapore Pretice Hall Inc. Singapore.
- Kristianus, (2021). Bappenas: Tidak Optimalnya Kualitas SDM Hambat Pertumbuhan Ekonomi. <https://investor.id/business/bappenas-tidak-optimalnya-kualitas-sdm-hambat-pertumbuhan-ekonomi>. Diakses pada April 2025
- Loudon, David L. dan Albert J Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concept & Application. Fourth editon*.McGraw-Hill. Singapore.
- Olaleye, B. R., Lekunze, J. N., Sekhampu, T. J., Khumalo, N., & Ayeni, A. A. W. (2024). *Leveraging Innovation Capability and Organizational Resilience for Business Sustainability Among Small and Medium Enterprises: A PLS-SEM Approach. Sustainability (Switzerland), 16(21)*. <https://doi.org/10.3390/su16219201>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*.Vol.70. No.3. ISSN 0022-4395.
- Pasamar, S., Bornay-Barrachina, M., & Morales-Sánchez, R. (2023). Institutional pressures for sustainability: a triple bottom line approach. *European Journal of Management and Business Economics*. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-07-2022-0241>
- Perreault, Mc Charty.(2008). *Pemasaran Dasar*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Pfiffner, J. M., & Presthus, R. V. (1960). *Public administration* (4th ed.). The Ronald Press Company
- Prasetyo,A. (2010). *Pengaruh CustomerRelationship Management Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel AHAS "UMAR JAYA" Di Wonoayu Sidoarjo*. Undergraduate thesis, UPN "Veteran" Jatim.
- Putri, P. L., & Widadi, B. (2024). Peran Inovasi dalam Pengembangan Model Bisnis UMKM di Era Digital. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(4), 180–189. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i4.1113>
- Rasid et al., (2021) "Pembiayaan Mudharabah Bertingkat Pada Bank Umum Syariah". *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economics*.
- Ravichandran, T., & Lertwongsatien, C. (2005). Effect of information systems resources and capabilities on firm performance: A resource-based perspective. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 237-276.
- Reynald Dwi Kristianto ,(2010), *Customer Relationship Management, Teknik Informatika UPN "Veteran" Yogyakarta*
- Sazly, S., et al. (2024). Membangun Daya Saing yang Kuat: Studi tentang Inovasi dan Strategi Bisnis. *Jurnal Cendekia Ilmiah (J-CEKI)*, 4(3), 150-160. [Repository Ubhara Jaya](#)
- Schell, George P dan Raymond Mcleod. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*.Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sheehan, N. T., & Foss, N. J. (2007). Enhancing the prescriptiveness of the resource-based view through Porterian activity analysis. *Management Decision*, 45(3), 450–461. [1, 2]

- Sinha, N., Kaushik, K. P., & Chaudhary, T. (2010). Measuring post merger and acquisition performance: An investigation of select financial sector. *International Journal of Accounting and Finance*, 2(4), 332-353.
- Śledzik, K. (2013). Schumpeter's view on innovation and entrepreneurship. *SSRN Electronic Journal*. ssrn.com
- Setyawati, (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Nirha [Link: UMS ETD-db <https://eprints.ums.ac.id/92058/9/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>].
- Sidabutar, D. E. & Seprini. (2022). Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pertumbuhan usaha mikro kecil menengah (umkm) di kecamatan rambah. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 11(2), 24–34.
- Spiller, L., dan Baier, M. (2009). *Contemporary Direct and Interactive Marketing*, Second Edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, bab 2.
- Sugiyono. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyarini, D., & Sabirin, F. (2018). Analisis perancangan sistem informasi administrasi program studi pendidikan teknologi informasi dan komunikasi. *Jurnal Penelitian*
- Sulistyawaty.(2008). *Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Kartu Kredit Di Wilayah DKI Jakarta*.LPFE-UI. Jakarta.
- Supranto,J (2011), *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Suryani, & Yusrizal. (2023). Peran sektor industri manufaktur dalam mendukung gerakan green economy. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, 19(1), 89-9
- Sutedjo, Budi, dkk. (2003). *I-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan.com*. Yogyakarta : penerbit Andi
- Swasta, Basu dan T. Hani Handoko. (1992).*Analisa dan Perilaku Konsumen*. Liberty. Yogyakarta.
- Telaumbanua, A., Harefa, I., Zebua, S., & Gulo, H. (2025). Pengaruh penggunaan financial technology terhadap keberlangsungan UMKM di Pasar Beringin Kecamatan Gunungsitoli. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(3), 4493-4509.
- Thompson et al (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of. Utilization. *MIS Quarterly*, pp.125-143 ...
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Brand Management&Strategy*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Umar, Husein (2005), “Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wardoyo dan Intan (2017) Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1), 12-21. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5101>
- Widayanti, R., Damayanti, R., & Marwanti, F. (2017). Pengaruh financial literacy terhadap keberlangsungan usaha (business sustainability) pada umkm desa jatisari. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(2), 153–163.
- Widiastuti, E. (2019). Peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan sumber daya manusia sebagai strategi keberlangsungan usaha pada umkm batik di kabupaten banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(1).

- Winarti et al. (2019) Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi daya saing UMKM di Perkampungan Industri Kecil (PIK) Pulogadung Jakarta Timur. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 1–11. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.319>
- Winarto et al. (2019) . Examining generation X experiences on using e-commerce: integrating the technology acceptance model and perceived risks. *Journal of Physics: Conference Series*, 1361 (1), 012029
- Yanita, (2012). Kepercayaan Terhadap Merek Dan Mempertahankan Loyalitas Fakultas Ekonomi Universitas Malikussaleh
- Zeithaml, Bitner & Gremler. (2006), Service Marketing ,*Integrating Customer Focus Across the Firm* . 4th Edition, Mc. Graw-Hill; 21.
- Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2013)., Service Marketing. McGraw-Hill International Edition
<http://www.managementfile.com/journal.php?page=services>, Copyrights @ 2008.

