

# Implementasi CRM dengan Metode *Crossselling* dan *Upselling* Berbasis Web untuk Peningkatan Penyewaan Mobil pada Cahaya Rental Mobil

Tommy Saputra<sup>1\*</sup>, Mukhlis Febriady<sup>2</sup>, Fatihani Nurqolbiah<sup>3</sup>, Ubaidillah Ubaidillah<sup>4</sup>, Yudha Pratomo<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama  
Sriwijaya Sumatera Selatan

<sup>4,5</sup>Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Sumatera Selatan

E-mail : <sup>1\*</sup>tommysaputra@uss.ac.id, <sup>2</sup>mfebriady5@gmail.com, <sup>3</sup>fatihanifn@gmail.com,  
<sup>4</sup>ubai@uss.ac.id, <sup>5</sup>yudha@uss.ac.id

---

## Abstrak

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Persaingan bisnis yang sangat ketat akan sangat memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Adapun kondisi yang terdapat pada cahaya rental mobil antara lain pada proses pemasaran perusahaan masih belum memiliki media online untuk menyampaikan informasi produk yang akan diberikan kepada pelanggan. Dari hasil permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan analisis yakni dengan cara melakukan analisa kebutuhan, pengguna dan fasilitas yang dibutuhkan oleh cahaya rental mobil . Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat dirancang suatu perangkat lunak dengan melakukan penerapan sistem *customer relationship management* dengan metode *crossselling* dan *upselling* berbasis web untuk meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dan dapat membantu dalam pengolahan data sewa serta menampilkan informasi mobil yang dibutuhkan oleh pelanggan.

**Kata kunci:** *Website, Costumer Relationship Management, Upselling, Crosseling*

---

## 1. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karena dari hasil penelitian mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan baru [1]. Persaingan bisnis yang sangat ketat akan sangat memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, seperti bidang transportasi yang sedang menghadapi persaingan ketat, sangat penting untuk

mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat.

Penerapan strategi CRM dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan (*Retain*) yang pada akhirnya akan berujung pada terciptanya kesetiaan pelanggan. Berdasarkan perkembangan teknologi dan kebutuhan *customer* akan akses layanan yang cepat dan praktis, maka terdapat konsep CRM berbasis web [2].

Beberapa metode yang berpotensi meningkatkan omset penjualan, diantaranya yakni *Cross-selling* dan *Up-Selling*. Metode-metode CRM ini memiliki tujuan yang sama,

yaitu berusaha meyakinkan pembeli agar membeli produk lebih banyak. Adapun perbedaan dari *Cross-Selling* dan *Up-Selling* dan yaitu *Cross-selling* yang berfokus untuk menjual produk tambahan kepada pelanggan yang telah sepakat untuk membeli, sedangkan pada strategi *Up-Selling* fokusnya untuk meningkatkan produk yang pelanggan pesan untuk mendapatkan tambahan produk lainnya [3].

Cahaya Rental Mobil merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyedia layanan penyewaan mobil. Adapun kondisi yang terdapat pada Cahaya Rental Mobil antara lain pada proses pemasaran (*marketing*), dikarenakan perusahaan masih belum memiliki media perantara untuk menyampaikan informasi produk yang akan diberikan kepada pelanggan. Kemudian pada proses pemesanan (*order*), pihak pelanggan masih kesulitan dalam memesan produk dari perusahaan dikarenakan informasi yang diberikan tentang produk kurang jelas. Pelanggan juga harus datang ke kantor untuk melakukan pemesanan agar tidak terjadi kesalahan pada prosesnya [4].

Masalah lain yang terdapat pada perusahaan adalah tentang pelayanan pelanggan (*customer services*), masih terdapat pelanggan yang merasa kurangnya fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi. Kemudian perusahaan masih kesulitan dalam mengumpulkan data tentang pelanggan yang telah menyewakan mobil, hal tersebut mengakibatkan kesulitan perusahaan untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi mengenai adanya peningkatan dari fasilitas mobil ataupun adanya fasilitas mobil terbaru [5].

Masalah-masalah tersebut yang akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang mengintegrasikan antara pemasaran (*marketing*), pemesanan (*order*), dan pelayanan konsumen (*customer service*) menjadi suatu aplikasi berbasis *on-line*, sehingga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan terjalin dengan baik dan proses pelayanan pun akan lebih cepat dan akurat. Penerapan CRM ini diperlukan untuk melakukan pemesanan produk (*order*),

pemasaran produk (*promotion*), dan pelayanan pelanggan (*customer service*) yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan sehingga akan terjadinya suatu transaksi berkelanjutan (*repeat order*) dan munculnya kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan [6].

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1. *Costumer Relationship Management*

Menurut [7] *Costumer Relationship Management* (CRM) didefinisikan sebagai integritasi dari strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang terkoordinasi. CRM juga dapat menyimpan informasi pelanggan dan merekam seluruh kontak yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan, serta membuat profil pelanggan untuk staff perusahaan yang memerlukan informasi tentang pelanggan tersebut. CRM juga mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara real time dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui penggunaan informasi tentang pelanggan.

### 2.2. *Personal Hypertext Preprocessor*

Menurut [8] *Personal Hypertext Preprocessor* (PHP) merupakan bahasa server side yang disatukan dengan HTML dan berada di server. Artinya, sintaks dan perintah yang diberikan akan sepenuhnya dijalankan di server sebelum dikirim ke komputer klien. PHP merupakan bahasa standar yang digunakan dalam dunia website. PHP merupakan bahasa pemrograman yang berbentuk script yang diletakkan di dalam server web.

### 2.3. *HyperText Markup Language*

Menurut [9] *HyperText Markup Language* (HTML) dalam ilmu komputer merupakan bahasa pemformat teks untuk dokumen-dokumen pada jaringan komputer yang dikenal sebagai *Word Wide Web*.

### 2.4. *My Structure Language*

Menurut [10] *My Structure Language* (MySQL) adalah sebuah program pembuat database yang bersifat open source dengan sistem operasi handal keturunan Unix yaitu Linux. MySQL sebenarnya produk yang berjalan pada platform Linux karena sifatnya yang open source dan dapat dijalankan pada semua platform baik windows maupun Linux. Selain itu, MySQL juga merupakan program pengakses database yang bersifat

jaringan sehingga dapat digunakan untuk aplikasi multi user. Saat ini database MySQL telah digunakan hampir oleh semua programmer database, apalagi dalam pemrograman web.

Menurut [11] MySQL ialah database server yang mampu menampung sampai ratusan giga record. Dengan kemampuan tersebut, aplikasi yang anda buat akan semakin powerfull jika digabungkan dengan PHP.

### **2.5. Metode Crossselling dan Upselling**

Menurut [12] *Cross Selling* adalah suatu gagasan yang menjadi populer di akhir abad 20. Ekenom menggambarkan bahwa gagasan sinergis pembeli dari salah satu layanan perusahaan akan menjadi pelanggan untuk yang lain. *Cross selling* menjual produk tambahan dan jasa kepada salah satu pelanggan yang telah sepakat untuk membeli atau telah membeli. Secara sederhana digambarkan bila ada seorang pelanggan memesan sebuah produk, dan para tenaga penjual mengajukan penawaran beberapa produk tambahan lainnya, maka cara semacam ini lazim disebut *cross selling*. Sedangkan *up selling* adalah gagasan untuk mengupgrade produk yang pelanggan pesan untuk mendapatkan fitur tambahan atau layanan tambahan dan keuntungan tambah bagi penjual.

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1 Objek Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Cahaya Rental Mobil Palembang yang bertempat di Jl.Jendral Sudirman.

### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun pada bagian metode pengumpulan data ini yang akan dibahas yaitu jenis data, sumber data, dan teknik pengumpulan data.

#### **3.2.1 Jenis data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti

mengumpulkannya secara langsung, melalui teknik observasi dan wawancara dengan karyawan yang bertanggung jawab dalam pemasaran pada Cahaya Rental Mobil Palembang.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Pengumpulan data dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti dan data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber buku, laporan, dokumen-dokumen yang tersedia di Cahaya Rental Mobil Palembang.

#### **3.2.2 Sumber Data**

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh melalui informasi yang berasal dari Divisi Pemasaran pada Cahaya Rental Mobil Palembang.

#### **3.2.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi, maka metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut :

- a. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan muka dengan orang yang diwawancarai[13].

- b. Metode Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan terhadap obyek dalam melakukan eksperimen dan instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya[14].

- c. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku serta jurnal yang berhubungan dengan penerapan metode *Crosseling* dan

*Upselling, Customer Relationship Management*, serta berbagai topik yang memiliki kaitan dengan penelitian ini. Selain itu sumber lainnya juga berupa *website* yang berkaitan dengan topik penelitian[15].

### 3.4 Analisis Data

#### 3.4.1 Crossselling dan Upselling

*Cross selling* adalah suatu gagasan yang menjadi populer di akhir abad 20. ekonom menggambarkan “gagasan sinergis bahwa pembeli dari salah satu layanan perusahaan akan menjadi pelanggan untuk yang lain”. *Cross selling* menjual produk tambahan dan jasa kepada salah satu pelanggan yang telah sepakat untuk membeli atau telah membeli [16].

Cara yang digunakan untuk mengaplikasikan *Cross Selling* adalah:

1. Mengambil data mobil apa saja yang telah terjual bersama barang yang sedang dilihat.
2. Akumulasi banyak mobil yang paling banyak disewa bersama barang yang sedang dilihat.
3. Urutkan berdasarkan mobil yang paling banyak disewa.
4. Ambil 3 barang teratas untuk direkomendasikan

Sedangkan *Up selling* adalah suatu metode untuk meningkatkan hasil penjualan dengan menawarkan produk baru ataupun menawarkan produk terbaik lainnya. Metode *up selling* merupakan salah satu metode promosi dengan menawarkan produk lain, kategori produk yang sama tetapi dengan harga yang berbeda, harganya lebih mahal dibandingkan dengan produk yang dicari oleh pelanggan[17].

Cara yang digunakan untuk mengaplikasikan *Up Selling* adalah :

1. Mengambil data barang yang harga jualnya lebih tinggi dari mobil yang sedang dilihat.
2. Urutkan dari harga termurah sampai termahal.
3. Tampilkan barang dari harga

termurah sampai termahal.

## 4. Hasil dan Pembahasan

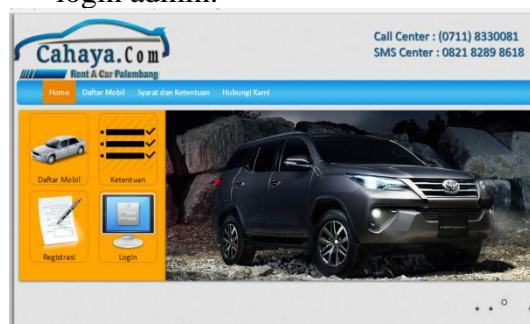
### 4.1 Hasil

Tahap terakhir adalah hasil yang didapatkan dari sistem yang diusulkan yaitu penerapan CRM dengan metode *crossselling* dan *upselling* berbasis web untuk peningkatan penyewaan mobil pada cahaya rental mobil palembang. Sistem ini terdiri dari beberapa halaman yaitu pengunjung, pelanggan, dan admin. Semuanya memiliki menu-menu yang saling terkait guna mendukung dalam proses penerapan CRM dengan metode *Crossselling* dan *Upselling*.

### 4.2 Pembahasan

#### 4.2.1 Halaman Home

Pada halaman home pengunjung terdapat beberapa menu yaitu, Daftar mobil, Ketentuan, Registrasi, Login. Selain itu ada juga menu syarat dan ketentuan, hubungi kami dan halaman login admin.



Gambar 1 Halaman Home

#### 4.2.2 Halaman Daftar Mobil

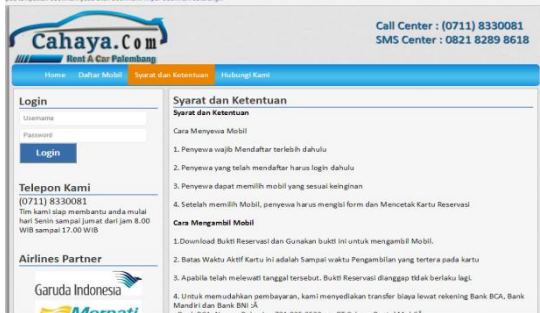
Halaman daftar mobil menampilkan informasi tentang biaya sewa, stock mobil, jenis-jenis mobil, dan spesifikasi mobil. Seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 2 Halaman Daftar Mobil

### 4.2.3 Halaman Syarat dan Ketentuan

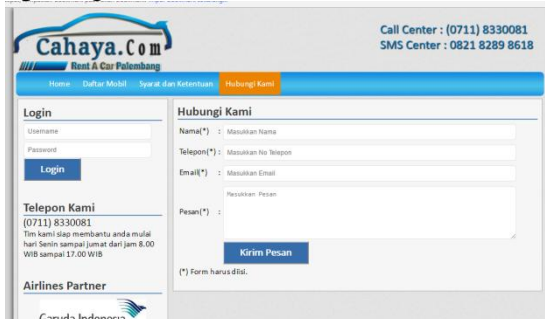
Halaman syarat dan ketentuan menampilkan informasi tentang syarat dan ketentuan yang berlaku di Cahaya Rental Mobil Palembang. Seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 3 Halaman Syarat dan Ketentuan

### 4.2.4 Halaman Hubungi Kami

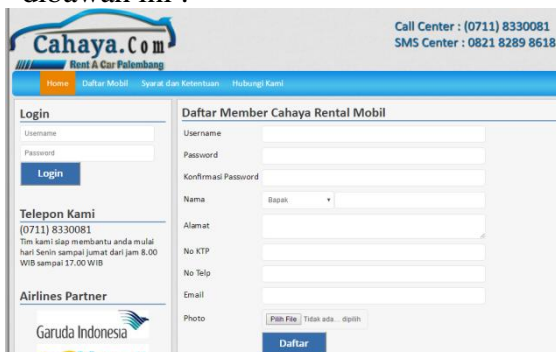
Halaman hubungi kami menampilkan informasi tentang pelanggan dan pengunjung untuk melakukan pertanyaan serta memberikan kritik dan saran. Seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 4 Halaman Hubungi Kami

### 4.2.5 Halaman Registrasi

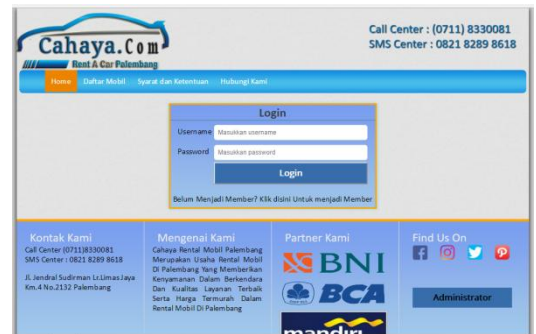
Halaman registrasi menampilkan informasi tentang pelanggan dan pengunjung untuk melakukan registrasi. Seperti pada gambar dibawah ini :



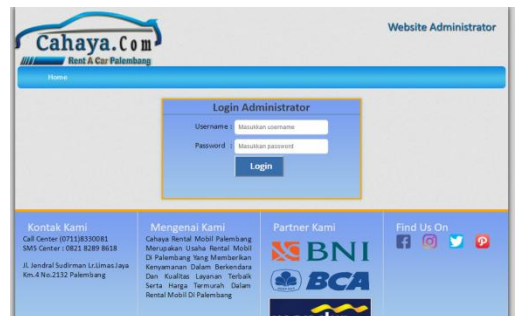
Gambar 5 Halaman Registrasi

### 4.2.6 Halaman Menu Login

Halaman Login ini pada menu terakhir. Di menu login memiliki dua menu login yakni menu login untuk pelanggan dan menu login administrator. Seperti pada gambar dibawah ini :



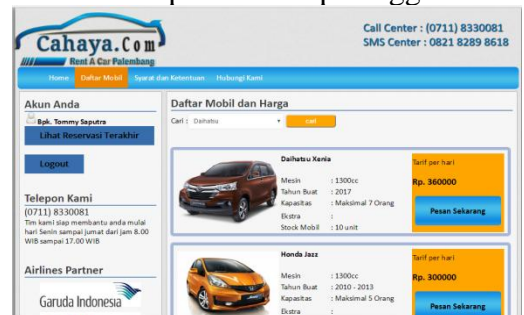
Gambar 6 Halaman Menu Login (Pelanggan)



Gambar 7 Halaman Menu Login (Administrator)

### 4.2.7 Halaman Menu Pelanggan

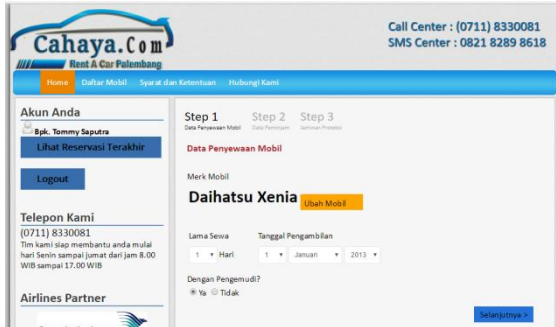
Pada Halaman Menu Pelanggan. Pelanggan dapat melakukan reservasi mobil yang akan disewa, berikut ini adalah tampilan menu pelanggan :



Gambar 8 Halaman Menu Pelanggan

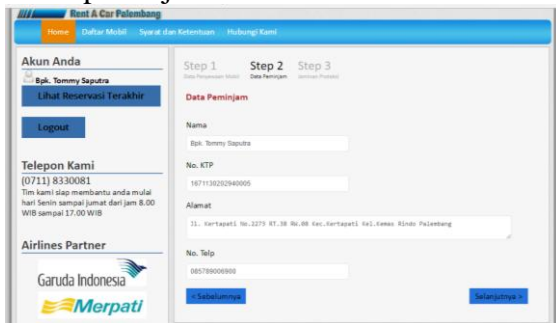
Apabila pelanggan sudah memilih mobil yang akan di pesan, selanjutnya pelanggan mengisi berapa lama mobil yang akan dipesan, tanggal pengambilan mobil, dan apakah

pelanggan membutuhkan supir/tidak, berikut ini tampilan data penyewaan mobil :



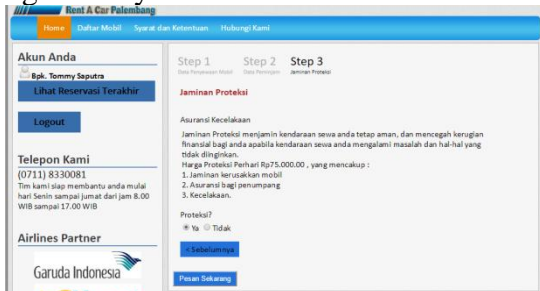
**Gambar 9** Halaman Data Penyewaan Mobil

Selanjutnya pelanggan mengecek kembali data peminjam, akan tetapi nama dan no.ktp tidak bisa di ubah dikarenakan data nama dan no.ktp merupakan data yang penting dan telah diinput ketika pelanggan melakukan registrasi. Berikut tampilan halaman data peminjam :



**Gambar 10** Halaman Data Peminjam

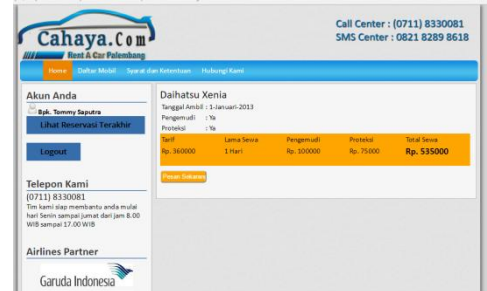
Ketika pelanggan sudah mengecek kembali data peminjaman maka selanjutnya pihak cahaya rental mobil palembang menawarkan jaminan proteksi dan juga keterangan keuntungan apa saja yang ada di jaminan proteksi, berikut tampilan gambarnya :



**Gambar 11** Halaman Jaminan Proteksi

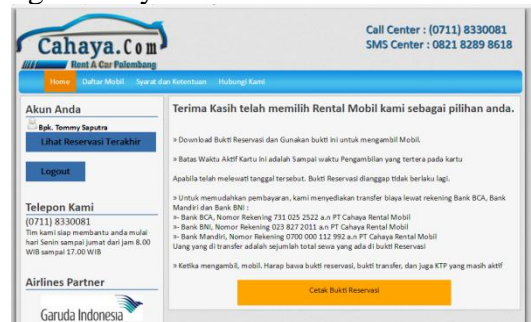
Kemudian langkah terakhir, pelanggan mengklik tombol pesan

sekarang maka untuk selanjutnya akan muncul verifikasi tentang keterangan mobil, tanggal pengambilan mobil, lama sewa, biaya pengemudi, biaya proteksi dan total sewa. Berikut tampilan data verifikasi pada halaman pelanggan :



**Gambar 12** Halaman Data Verifikasi  
**4.2.8 Halaman Cetak Bukti Reservasi**

Pada halaman cetak bukti reservasi, pelanggan harus mendownload tanda bukti reservasi untuk tanda bukti bahwa pelanggan sudah melakukan booking mobil yang akan disewa dan pelanggan juga bisa melakukan pembayaran melalui kartu rekening / debit. Berikut tampilan gambarnya :



**Gambar 13** Halaman Cetak Bukti Reservasi

Ketika pelanggan mengklik tombol cetak bukti reservasi maka secara otomatis kartu cetak bukti reservasi terdownload dan pelanggan harap untuk mencetaknya untuk sebagai tanda bukti bahwa pelanggan sudah melakukan pembayaran. Berikut tampilan tanda bukti reservasi :



**Gambar 14** Halaman Bukti Reservasi

#### 4.2.9 Halaman Menu Admin

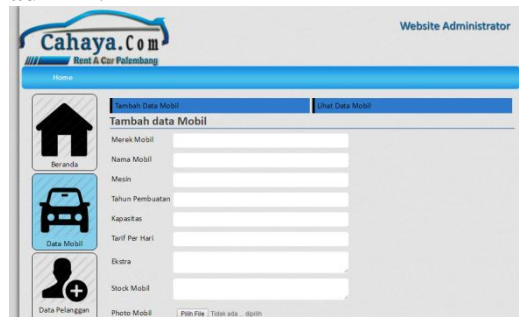
Pada halaman ini admin bisa melakukan pengolahan data yaitu : data mobil, pelanggan, dan Pesan. Dibawah ini adalah tampilan menu admin:



**Gambar 15** Halaman Menu Admin

#### 4.2.10 Halaman Admin Menu Data Mobil

Dimenu data mobil, admin dapat menambahkan mobil, lihat data mobil, biaya sewa, stock mobil, mengedit, dan menghapus. Berikut ini tampilan data mobil dihalaman admin :



**Gambar 16** Halaman Tambah Data Mobil



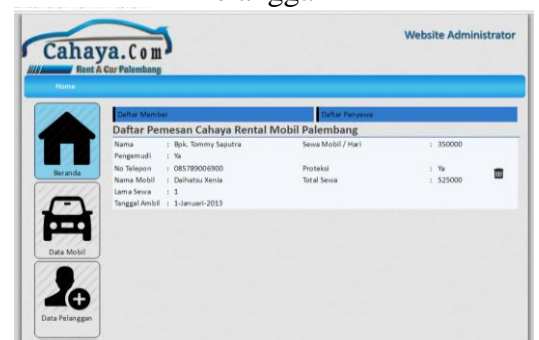
**Gambar 17** Halaman Lihat Data Mobil

#### 4.2.11 Halaman Admin Menu Data Pelanggan

Dimenu data pelanggan, admin dapat mengelolah data pelanggan dan admin dapat melakukan pengecekan pelanggan yang sudah reservasi mobil yang akan disewa. Berikut ini tampilan data pelanggan dihalaman admin:



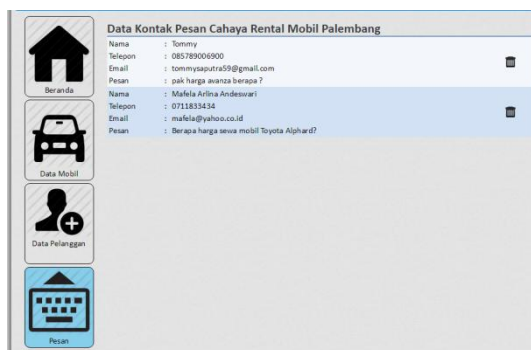
**Gambar 18** Halaman Lihat Daftar Pelanggan



**Gambar 19** Halaman Lihat Daftar Penyewa

#### 4.2.12 Halaman Admin Menu Data Pesan

Dimenu data pesan, admin dapat melihat pertanyaan maupun kritik dan saran dari pelanggan serta admin bisa menjawab dari pertanyaan pelanggan melalui email. Berikut ini tampilan data pesan dihalaman admin:



**Gambar 20** Halaman Data Kontak Pesan

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil yang telah diuraikan pada sebelumnya, maka penulis memiliki beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Penerapan CRM dengan metode *Crossselling* dan *Upselling* berbasis web untuk peningkatan penyewaan mobil pada Cahaya Rental Mobil Palembang ini menghasilkan aplikasi berbasis *website* yang dapat membantu pelanggan dalam mencari rental mobil, informasi biaya-biaya menyewa dengan akurat serta memudahkan pelanggan dalam membayar mobil yang akan disewa dan membantu perusahaan dalam meningkatkan penghasilan.
2. Dari proses pembuatan aplikasi ini, dapat diketahui bahwa untuk menyusun suatu aplikasi yang baik, tahap-tahap yang perlu dilakukan adalah dengan mempelajari aplikasi yang ada atau yang berlaku saat ini, merumuskan permasalahan yang ada, mencari alternatif penyelesaian untuk masalah yang ada, dan kemudian merancang suatu aplikasi yang dapat mengatasi serta mengimplementasikan aplikasi yang dirancang.
3. Dengan menggunakan Aplikasi ini, diharapkan dapat mengefisienkan kinerja yang maksimal dan dapat menyajikan informasi yang tepat dan akurat.

### 5.2 Saran

Dari hasil yang telah diuraikan diatas, penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat untuk proses pengembangan selanjutnya:

1. Diharapkan pada sistem ini dapat dimanfaatkan bagi pihak Cahaya Rental Mobil Palembang sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja.
2. Diharapkan dengan adanya analisis sistem ini dapat memberikan gambaran kepada pihak Cahaya Rental Mobil Palembang untuk mengembangkan sistem yang sedang berjalan.
3. Untuk pengembangan lebih lanjut diharapkan dapat ditambahkan modul lain guna peningkatan sistem yang telah dikembangkan.

### Referensi

- [1] Adhi Tama, Bayu. 2009. *CrossSelling: Perangkat Utama Customer Relationship Management (Crm) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Available: [http://eprint.s.unsri.ac.id/1071/1/makalah\\_seminar\\_kenaikan\\_jabatan\\_ke\\_lektor\\_12\\_mei\\_2012.pdf](http://eprint.s.unsri.ac.id/1071/1/makalah_seminar_kenaikan_jabatan_ke_lektor_12_mei_2012.pdf)
- [2] Buttle. 2007. *Customer Relationship Management: A strategic Imperative in The World of e-Bussines*, Canada : penerbit John & Sons
- [3] Dolo, Fernan. 2013. *Perancangan Dan Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pt. Viva Buana Tour Dan Travel Salatiga*. Available: [http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/3958/2/t1\\_682009803\\_full%20text.pdf](http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/3958/2/t1_682009803_full%20text.pdf).
- [4] Fathansyah. 2007. *Basis Data*. Bandung : Penerbit Informatika.
- [5] Gautama. 2011. *Relationship Marketing Dan Pemanfaatan*



- Teknologi Informasi dalam Customer Relationship Management untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. Available: <http://journal.uii.ac.id/index.php/Snati/article/viewFile/1350/113>
- [6] Kristanto, Andri. 2008. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta : Gava Media.
- [7] Kurniawan. 2009. Penerapan Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Web Dalam Bidang Jasa. Available: <http://wiechan.blog.binusian.org/files/2009/06/penerapan-crm-basis-web>
- [8] Nugroho, Bunafit. 2005. *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- [9] Ovi Dyantina, dkk. 2012. Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran Di Toko Yen-Yen). Available: [http://eprints.dinus.ac.id/15317/1/jurnal\\_15373.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/15317/1/jurnal_15373.pdf)
- [10] Tommy Thendean, dkk. 2004. *Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Pt. Aneka Prima Permai Tour And Travel*. Available: <http://thesis.binus.ac.id/doc/a/lhm2004-0033.pdf>
- [11] Whitten, L Jeffery. 2004. *Metode Desain dan Analisis Sistem*. Yogyakarta : penerbit Andi
- [12] L. Ryals and S. Knox, "Cross-Functional Issues in the Implementation of Relationship Marketing Through Customer Relationship Management," *European Management Journal*, vol. 19, p. 534-542, 2001.
- [13] Z. Lun, L. Jinlin, and W. Yingying, "Customer relationship management system framework design of Beijing Rural Commercial Bank," in *IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics (SOLI 2008)*, 2008, pp. 97-101.
- [14] G. Zhang, Y. Chen, and C. Fu, "A study on the relation between enterprise competitive advantage and CRM based on data mining," in *International Technology and Innovation Conference (ITIC 2006)*, 2006, pp. 1710-1714.
- [15] M. Maleki and D. Anand, "The Critical Success Factors in Customer Relationship Management (CRM) (ERP) Implementation," *Journal of Marketing & Communication*, vol. 4, pp. 67-80, 2008.
- [16] L. Fahey, R. Srivastava, J. S. Sharon, and D. E. Smith, "Linking e-business and operating processes: The role of knowledge management," *IBM Systems Journal*, vol. 40, pp. 889-907, 2001.
- [17] R. K. Srivastava, T. A. Shervani, and L. Fahey, "Marketing, Business Processes, and Shareholder Value: An Organizationally Embedded View of Marketing Activities and the Discipline of Marketing," *Journal of Marketing*, vol. 63, pp. 168-179, 1999.