

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Zennita, R. Putri, U. D. Widiyanti, and J. D. Bandung, “Prioritas Penanganan Keluhan Dan Penentuan Teknisi Dengan Pendekatan Customer Relationship Management (Crm) Di Pt Pos Properti Indonesia.”
- [2] E. Anggraeni, Yunaeti and R. Irviani, *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSETT, 2017.
- [3] M. Muslihudin and Oktafianto, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSETT, 2016.
- [4] Y. Venmard, A. Sutrisno, and J. Neyland, “Analisis Keluhan Pelanggan terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado,” *J. Online Poros Tek. Mesin*, vol. 5, no. 1, pp. 13–21, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/11648/11240>. Diakses pada tanggal 6 Desember 2019.
- [5] D. Rosmala, Falahah, and B. D. Arianto, “Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan Di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi Kasus di KANCATEL XXX),” *Semin. Nas. Inform.*, vol. 2012, no. semnasIF, pp. 52–58, 2012.
- [6] A. S. Lubis and N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [7] S. S. Utami, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta,” *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 1, pp. 33–44, 2009, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [8] R. Yunitarini, P. Santoso, and H. Nurwarsito, “Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dengan

Metode Framework of Dynamic CRM,” *J. EECCIS*, vol. 6, no. 1, pp. 83–90, 2012.

- [9] B. R. Lewis and A. Parasuraman, “Servqual,” *Wiley Encyclopedia of Management*. pp. 1–1, 2015, doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.
- [10] A. Solichin S.Kom, “Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL - Achmad Solichin - Google Buku,” *Univ. Budi Luhur*, no. January 2005, p. 215, 2016, doi: 10.1061/(ASCE)IS.1943-555X.0000027.