

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dorothea Wahu Ariani, Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas, Yogyakarta, 2004.
- [2] Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama, Jakarta, 2001.
- [3] Ratminto dan Atik Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta 2005.
- [4] Alma, Buchari, Pengantar Bisnis. Penerbit Alfabeta, Bandung, 2010.
- [5] J. Dyche, The CRM Handbook: A Business Guide to *Customer Relationship Management*, Addison-Wesley, 2002.
- [6] EKO. K Budiarjo dan Faldy Irwiensyah, Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan konsumen - Berbasis Pada Framework Of Dynamic Crm Studi Kasus: Departemen Obstetri Jakarta, 2008.  
  
Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung, 2014.
- [8] Adrian Payne, Handbook of CRM : Achieving Excellence in Customer Management. Burlington: Butterworth-Heinemann, 2005.
- [9] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York: THE FREE PRESS, 1990.
- [10] Prihastono, Endro, "Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web", 2012.
- [11] Lily Puspa Dewi, U. I. PEMODELAN PROSES BISNIS, Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2010.
- [12] Ramadhan, Arief, Internet dan Aplikasinya. Jakarta 2005.
- [13] Rosari, R. W, PHP dan MySQL untuk pemula, Yogyakarta 2008.
- [14] Arikunto Suharsimi, Manajemen Penelitian. Jakarta 2005

