

Daftar Pustaka

- [1] Purbo, W. Onno. Memahami Sistem Informasi. Jakarta : INFORMATIKA, 2004.
- [2] R. Ferdiansyah, “Customer Relationship Management (CRM) untuk meningkatkan pelayanan perjalanan umrah dan haji khusus,” 2006.
- [3] Teti Wijianti, Azhari Imam, Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Griya Muslim Flora, Yogyakarta, 2011.
- [4] Juliadi Sobar, R., 2016. *Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management Di PT ADMA* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- [5] Dick, A.S., & K. Basu. (1994), “Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 22, No. 2, pp. 99-113
- [6] Dharmmesta, B.S., 1999. Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 14(3).
- [7] Mardalis, A., 2006. Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), pp.111-119.
- [8] Apriyanto, E., 2018. *Pembangunan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keluhan Pasien Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- [9] Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. and Berry, L.L., 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- [10] Sutarman, *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MYSQL*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- [11] H. Jogiyanto, “Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Aplikasi Bisnis”. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2005.

- [12] Fathansyah, "Basis Data". Bandung, Indonesia: Informatika, 1999.
- [13] Sugiri, Haris Saputro. 2008. Pengelolaan Database Mysql dengan PhpMyAdmin. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [14] Hallowell, R., 1996. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International journal of service industry management*