

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yakub, *Pengertian Sistem Informasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- [2] F. A. Buttle, "Customer Relationship Management: Concept and Tools," *Chapter 1: Introduce to CRM*, 2006.
- [3] S. A. Suryani, "Manajemen Keluhan dan Penentuan Perbaikan Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. Amarta Sejahtera," pp. 2-6, 2017.
- [4] E. K. Budiardjo and F. Irwiensyah, "Analisis Fitur CRM untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis pada Framework of Dynamic CRM Studi Kasus: Departemen Obstetri dan Ginekologi FKUI - RSCM Jakarta," *semnasIF 2008*, no. 1979-2328, pp. 349-357, 2008.
- [5] Y. Agusta, "Rehat With Yudia Agusta," Weblog For Data Mining and Clustering As Well As Other General Ideas and Interests, 2014. [Online]. Available: yudiagusta.wordpress.com.
- [6] W. Widia and U. D. Widiati, "Manajemen Keluhan Pada Pelayanan dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) di PT. Duta Family Triutama," 2016.
- [7] E. Prihastono, "Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB," *DINAMIKA TEKNIK*, vol. VI no. 1, pp. 14-24, 2012.
- [8] A. Solichin, *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*, 2005.
- [9] A. R. Nugraha and G. Pramukasari, "Sistem Informasi Akademik Sekolah Berbasis WEB di Sekolah Menengah Pertama Negeri 11 Tasikmalaya," *Jurnal Manajemen Informatika*, vol. 4 No. 2, no. 2338-1277, 2017.
- [10] B. M, "BPMN by Example," 22 Maret 2016. [Online]. Available: <http://www.bpmn.org..>
- [11] E. Suwandi, H. F. Imansyah and H. Dasril, "Analisis Tingkat Kepuasan menggunakan Skala Likert pada Pelayanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome," vol. 1 no. 1, 2019.
- [12] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information System, THIRTEENTH EDITION*, 2014.

- [13] A. D. Andriana, "Penentuan Jenis Promosi Menggunakan Customer Relationship Management (CRM)," *Jurnal Majalah UNIKOM*, vol. 15, no. 2, pp. 239-246, 2018.
- [14] F. Fadilla and A. D. Andriana, "Sistem Informasi Strategi Promosi Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management di PT. Caladi Lima Sembilan," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, 2020.
- [15] A. D. R. H and U. D. W, "Penentuan Prioritas Penanganan Keluhan dan Penjadwalan Teknisi di PT. RYDO JAYA VISUAL dengan Pendekatan CRM," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, 2018.