

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. R. Noer, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”, *Journal of Research and Technologies*, Vol. 2, No. 1, pp. 35-43, Juni, 2016.
- [2] M. F. Tiza dan F. Susanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Padang”, Februari, 2019.
- [3] F. C. Pratama, “*Customer Relationship Management* Sebagai Strategi Mencapai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Penggilingan Padi”, *EKOBIS – Ekonomi Bisnis*, Vol. 24, No. 02, pp. 80-87, Oktober, 2019.
- [4] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. A. Khannan, “Penerapan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* untuk peningkatan kualitas Pelayanan Pelanggan”, *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol. 12, No. 1, Juni, 2019.
- [5] A. S. Lubis dan N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, pp. 232-243, September, 2017.
- [6] N. Paramitasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung”, *Jurnal Manajemen Magister*, Vol. 2 No. 1, Januari, 2016.
- [7] S. R. Ajija, A. Hudaifah, Wasiaturrahma, L. Sulistyaningsih, K. Q. A’yun, H. K. Mukti, S. C. U. Salama, S. N. I. Rofiqoh, U. A. Azzizah, *KOPERASI BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*. 2nd ed. Karanganyar : CV. Inti Media Komunika, 2020.
- [8] A. Solichin, *Pemrograman web dengan PHP dan MySQL*. Penerbit Budi Luhur, 2016.
- [9] R. A. Purnama dan A. T. L. Putra, “Aplikasi Web Server Berbasis Bahasa C Sharp”, *Jurnal Teknik Komputer*, Vol. 4, No. 1, Februari, 2018.
- [10] E. Y. Anggraeni dan R. Irviani, *Pengantar Sistem Informasi*. 1st ed.

Yogyakarta : Andi, 2017.

- [11] C. A. Pamungkas, Pengantar dan Implementasi Basis Data. 1st ed. Sleman : Deepublish, 2017.
- [12] F. T. Talika, “Manfaat Internet Sebagai Media Komunikasi Bagi Remaja Di Desa Air Mangga Kecamatan Laiwui Kabupaten Halmahera Selatan”, *e-journal “Acta Diurna”*, Vol. 5. No. 1. 2016.
- [13] E. Aprilianto and A. D. Andriana, “ Sistem Informasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keluhan Pasien Menggunakan Pendekatan CRM Di RSJ Provinsi Jawa Barat”, pp. 1-8, 2018.
- [14] K. A. Nugraha and U. D. Widianti, "Sistem Penanganan Keluhan Dan Pengembangan Produk Di Mutiara Packaging Menggunakan Pendekatan CRM", Vol. 8, No. 2, pp. 70-77, Oktober, 2019.