

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Arviana, G. N. (2021). *Data Flow Diagram (DFD): Definisi, Fungsi, dan Simbol yang Digunakan*. <https://glints.com/id/lowongan/dfd-adalah/#.YKT6c6gzbDc>
- Bhaswara, F. A., Sarno, R., & Sunaryono, D. (2017). Perbandingan Kemampuan Database NoSQL dan SQL dalam Kasus ERP Retail. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2), 510–514. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v6i2.24031>
- Budiardjo, E. K., Irwiensyah, F., & Obstetri, D. (2008). Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework of Dynamic Crm Studi Kasus : Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta. *Perspective*, 2008(semnasIF), 349–357. <http://eprints.undip.ac.id/37539/>
- Buttle, F. (2008). Customer Relation Management,Concept and Technologies, Second Edition. In *Elsevier Butterworth-Heinemann* (Issue 1).
- Connolly, Thomas Begg, & Carolyn. (n.d.). *Database Systems A Practical Approach to Design, Implementation, and Management Fifth Edition*. Boston: Pearson Education.
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotence Performance Analysis. *Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 1, 206–222.
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3. *Sistem Informasi*, 4(2), 516–529. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Fathansyah. (2012). *Basis Data Edisi Revisi*. Bandung: Informatika.
- Ferry, D., & Wahyudi, I. (2001). *Sejarah BPR Bina Maju Usaha*. <https://bprbmu.co.id/pages/sejarah-visi-misi/>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.

- Hendra Jatnika. (2018). Pengantar Sistem Basis Data. In Putri Christian (Ed.), *International Journal of Physiology* (Vol. 6, Issue 1). CV. ANDI OFFSET.
- Korth, Henry, F., & Abraham Silberschatz. (1991). Database system concepts. In *McGraw-Hill computer science series ; McGraw-Hill series in systems*.
<https://doi.org/10.1145/253671.253760>
- Mujiastuti, R., & Haryani, R. D. (n.d.). *APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN METODE FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM*. 148, 148–162.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (1377). *INTRODUCTION TO INFORMATION SYSTEMS* (fifteenth). The McGraw-Hill Companies.
- Oktavianus, M., Marlina, E., & Kasmawaru. (2018). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Makassar. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 1–5.
- Rachman, D. N., & Harihayati, T. (2017). *PENENTUAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PT . SURYA CEMERLANG LOGISTIK CABANG BANDUNG* Teknik Informatika - Universitas Komputer Indonesia
Teknik Informatika - Institut Teknologi Bandung.
- Thabit, F., Saeed, A., & Kassim, R. M. (2017). *Validation Measurement Model of Media Staffs Satisfaction , Leadership , Pay , Working Environment , Rewards and Performance*. 3, 84–88.
- Turban, E., McLean, E. R., & Wetherbe, J. C. (2007). *Information technology for management: transforming business in the digital economy* (3rd ed.).
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>