

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yunitarini R., Santoso P.B., Nurwarsito H. (2012). Implentasi Perangkat Lunak Electronic Customer relationship management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM.EECCIS Vol.6, No.1, Juni 2012.
- [2] Gautama I., Thendean T., Sanjaya W., Holim J. (2004). PEMBANGUNAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA PT.APP TOUR AND TRAVEL–JAKARTA. KOMMIT2014. ISSN:1411-6286.
- [3] K. Ali Nugraha and U. Dewi Widianti, “ SISTEM PENANGANAN KELUHAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK DI MUTIARA PACKAGING MENGGUNAKAN PENDEKATAN CRM”, Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika KOMPUTA, vol.8 no.2, pp.71, 2019
- [4] A.Dara and Rizky Handi, “PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”, Majalah Ilmiah Unikom, vol.18 no.2 2020.
- [5] R. Susanto, “SISTEM INFORMASI PENYUSUTAN ASET TETAP DI PT. XYZ,” Junal Ilmiah Komputa dan Informasi, vol. 8, pp. 11-18, 2019.
- [6] Parasuraman, A., Berry, LL., and Zeithaml, A.V., (2001), SERQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Customer Perseption of service Quality, Journal of Retailing, vol. 64, No.1 Spring, 12-40.
- [7] Sugiyono. (2014). METODE PENELITIAN KUANTITATIF,KUALITATIF, DAN R&D. Bandung : ALFABETA.
- [8] Hutahaean J. (2014). KONSEP SISTEM INFORMASI. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- [9] Setiawan D.L. (2015). REKAYASA SISTEM INFORMASI KOPERASI BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP
- [10] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Penguku-ran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” J. Online Inst. Teknol. Nas., vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014

- [11]Y. D. Fernandes and D. Marlius, “Peranan Cus-tomer Serice Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang,” pp. 1–12, 2018.
- [12]Parasuraman, A., Valarie, Z., dan Leonard, B. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, “Journal of Marketing (Fall), 41 –50. 2010
- [13]A. Kristanto, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya, edisi revisi, Yogyakarta: Gava Media, 2008.
- [14] E. Y. Anggraeni, Pengantar Sistem Informasi, 2017: Andi, Yogyakarta.
- [15] T. Sutabri, Analisis Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2012.