

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. M. P. Jogyanto HM., Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta : Andi, 2005.
- [2]. F. Buttle, Customer Relationship Management, Malang: Bayumedia, 2007.
- [3]. J. G. Barnes, Secrets of Customer Relationship Management, Yogyakarta: Andi, 2003.
- [4]. Yunitarini Rika, Santoso Purnomo Budi, Nurwarsito Heru, 2012, "Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM", Jurnal EECCIS, vol.6, pp.84-85.
- [5]. Budiardjo, E. K., & Irwiensyah, F. (2008). ANALISIS FITUR CRM UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN - BERBASIS PADA FRAMWORK OF DYNAMIC CRM STUDI KASUS: DEPARTEMEN OBSTETRI DAN GINEKOLOGI FKUI - RSCM JAKARTA. Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008) , 1979-2328.
- [6]. Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service, Quality & Statisfaction Edisi 3, Yogyakarta : Andi Pubisher, 2011.
- [7]. Tjiptono Fandy .2016 .SERVICE,QUALITY dan SATISFACTION EDISI 4.Yogyakarta :ANDI.
- [8]. Pressman, Roger S. 2002. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9]. Al Bahra Bin Ladjamudin. 2006. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [10]. Dewi Rosmalia, Falahah, "Pemodelan proses bisnis B2B dengan BPMN (Studi kasus pengadaan barang pada divisi logistik)", 1730-1563-1-PB, 1, 2007.