

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Farhana, “Pola Komunikasi Costumer Relations Coordinator (CRC) Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Pelanggan Di Auto2000 SM Raja.” 2017.
- [2] L. N. Susila and S. S. Haryanti, “Membangun Customer Relationship Management Pada Konsumen Sepeda Motor Honda (Studi Pada Konsumen SkuterMatic, Honda di Sukoharjo),” *EXCELLENT*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- [3] N. NURJANAH and M. Fadila, “Public Relations of Management in Customer Relationship Management Program (Crm) at Liability Company of Jasa Raharja Branch Riau.” Riau University, 2016.
- [4] J. P. Wildyaksanjani and D. Sugiana, “Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero),” *J. Kaji. Komun.*, vol. 6, no. 1, pp. 10–23, 2018.
- [5] Y. Yahya, “Penerapan CRM (customer relationship management) pada Aplikasi perusahaan dagang,” *J. Ekon. dan Manaj.*, vol. 1, no. 2, 2012.
- [6] A. D. Andriana, “Penentuan Jenis Promosi Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM),” *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 15, no. 2, 2017.
- [7] C. C. Nugroho and N. Santoso, “Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Dengan Metode Framework Of Dynamic CRM (Studi Kasus Fotorentis Studio),” 2015.
- [8] I. A. Pangestu and G. T. Mardiani, “SISTEM INFORMASI REKOMENDASI PRODUK DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI CV. XYZ,” *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 10, no. 2, pp. 78–86, 2021.
- [9] M. Akif, Y. A. Prasetyo, and N. Ambarsari, “Pengembangan Aplikasi E-CRM Bojana Sari Menggunakan Metode Prototype,” *eProceedings Eng.*, vol. 2, no. 1, 2015.
- [10] N. T. Nugroho, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta),” *J. Paradig. Univ. Islam Batik Surakarta*, vol. 12, no. 02, p. 115570, 2015.
- [11] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, “Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial,” *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, pp. 279–284, 2021.
- [12] M. Jazuli, D. Samanhudi, and H. Handoyo, “Analisis kualitas pelayanan

dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ,” *JUMINTEN*, vol. 1, no. 1, pp. 67–75, 2020.

- [13] B. Fisik, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur,” 2016.
- [14] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X,” *Reka Integr.*, vol. 2, no. 2, 2014.
- [15] R. Sovia and J. Febio, “Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan Html, Php Script, Dan Mysql Database,” *J. Process.*, vol. 6, no. 2, 2017.
- [16] M. Suhartanto, “pembuatan website sekolah menengah pertama negeri 3 delanggu dengan menggunakan php dan mysql,” *Speed-Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 4, no. 1, 2017.
- [17] M. Tabrani, “Penerapan Metode Waterfall Pada Sistem Informasi Inventori Pt. Pangan Sehat Sejahtera,” *J. Inkofar*, vol. 1, no. 2, 2018.
- [18] H. Hidayat, H. Hartono, and S. Sukiman, “Pengembangan Learning Management System (LMS) untuk Bahasa Pemrograman PHP,” *J. Ilm. Core IT Community Res. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 1, 2017.
- [19] S. Mariko, “Aplikasi website berbasis HTML dan JavaScript untuk menyelesaikan fungsi integral pada mata kuliah kalkulus,” *J. Inov. Teknol. Pendidik.*, vol. 6, no. 1, pp. 80–91, 2019.
- [20] I. Warman and R. Ramdaniansyah, “Analisis Perbandingan Kinerja Query Database Management System (Dbms) Antara Mysql 5.7. 16 Dan Mariadb 10.1,” *J. Teknoif ITP*, vol. 6, no. 1, pp. 32–41, 2018.
- [21] A. A. Sasoeng, S. R. Sentinuwo, and Y. D. Y. Rindengan, “Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Potensi Sumber Daya Alam Di Kabupaten Talaud Berbasis Web,” *J. Tek. Inform.*, vol. 13, no. 1, 2018.
- [22] A. Christian, S. Hesinto, and A. Agustina, “Rancang Bangun Website Sekolah Dengan Menggunakan Framework Bootstrap (Studi Kasus SMP Negeri 6 Prabumulih),” *J. Sisfokom (Sistem Inf. Dan Komputer)*, vol. 7, no. 1, pp. 22–27, 20