

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zikr, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*.
- [2] M. P. Jogiyanto HM., Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta : Andi, 2005.
- [3] F. Buttle, Customer Relationship Management, Malang: Bayumedia, 2007.
- [4] J. G. Barnes, Secrets of Customer Relationship Management, Yogyakarta: Andi, 2003.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service, Quality & Statisfaction Edisi 3, Yogyakarta : Andi Pubisher, 2011.
- [8] Tjiptono Fandy .2016 .SERVICE,QUALITY dan SATISFACTION EDISI 4.Yogyakarta :ANDI.
- [9] 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
- [10] Al Bahra Bin Ladjamudin. 2006. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [11] M. V. Rosing, S. White, F. Cummins dan H. , "Object Management Group (OMG), "Object Management Group, [Online].