

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Oktaviani, I., Mustofa, K., & Maragawati, S. (2020). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan pada Klinik Pratama Dengan Metode CRM. *Jurnal Elektronika Listrik Dan Teknologi Informasi Terapan*, 2(1), 14 - 20. doi:10.37338/e.v2i1.116
- [2] Sutabri, Tata, *Analisa Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- [3] F. Buttle, *Customer Relationship Management*, Malang: Bayumedia, 2007.
- [4] E.Aprilianto, A.D. Adriana, *Sistem Informasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keluhan Pasien Menggunakan Pendekatan Crm Di Rsj Provinsi Jawa Barat*, 2018.
- [5] I. Arthalita and A. Hidayat, “Pengolahan Data Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan 1 Kartikatama Kota Metro,” *JIKI (Jurnal Ilmu Komput. Informatika)*, vol. 2, no. 1, pp. 118–128, 2021, doi: 10.24127/jiki.v2i1.1113.
- [6] I. Dan, T. Intech, K. Afi, Z. F. Azzahra, and A. D. Anggoro, “Analisis Teknik Entity Relationship Diagram dalam Perancangan Database : Sebuah Literature Review,” vol. 3, no. 1, pp. 8–11, 2022.
- [7] P. Sutejo and R. Lubis “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya perbaikan Kualitas Pelayanan kepuasan Pasien Pada RS Mata Cicendo Bandung,” 2017, [Online]. Available : <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikomppgdl-prannasute-36757>
- [8] Alvionnita, A. N., Firmansyah, A. U., & Maharani, D. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik dinda berbasis web. *JUTSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 1(1), 71–78. <https://doi.org/10.33330/jutsi.v1i1.1047>
- [9] Siti Monalisa, S. Ma’arif, and F. Kurnia, “Rancang Bangun Sistem Informasi Klinik Umum dan Bersalin Berbasis Customer Relationship Management ”, *Digitalzone*, vol. 11, no. 1, pp. 11-19, May 2020.
- [10] Yuniar, S.S., Sugih Arijanto, Gita Permata Liarsari, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran

- Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X\*” Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, vol.2, no.2, pp.2338-5081, 2014.
- [11] A. Heryandi, “Pembangunan Sistem Informasi Pengisian Survey Evaluasi Perkuliahan Online Di Universitas Komputer Indonesia,” *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 85–88, 2012, doi: 10.34010/komputa.v1i2.65.
- [12] K. A. Nugraha and U. D. Widianti, “Sistem Penanganan Keluhan Dan Pengembangan Produk Di Mutiara Packaging Menggunakan Pendekatan Crm,” *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 69–76, 2019.
- [13] U. Chadiq, “Customer Relationship Management (CRM): Pilihan Strategi untuk Meraih Keunggulan Bersaing,” *Dharma Ekon.*, vol. 18, no. 33, 2015.
- [14] Fathansyah, *Basis Data*, Bandung: Informatika, 2012
- [15] Basori, S. A. (2007). *Konsep Database*. Surabaya: ITS