

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Roger, S Pressman. *Software Engineering, a Practitioner's Approach*. Fourth Edition. s.l. : McGraw Hill, 1997.
- [2] K. Peranginangin, *Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006.
- [3] F. Buttle, *Customer Relationship Management Concept and Tools*, Sydney: Bayumedia Publishing, 2004.
- [4] G. C. Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- [5] D. pepper dan M. Roger, *Managing Customer Relationship : A Strategic Framework*, 2001
- [6] A. Budiardjo Eko K, "Kesamaan Antara Front-Crm Dengan Dynamic-Crm Sebagai Customer Relationship Management(Crm) Framework," dalam *SESINDO2008-ITS*, Surabaya, 2008.
- [7] W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002.
- [8] T. A. J. Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- [9] T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta, 2005.
- [10] Park, Chung-Hoon, Young-Gul Kim, *A Framework of Dynamic CRM: Linking Marketing with Information Strategy*, Business Process Management, 2003.
- [11] S. M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Yogyakarta: Tugu Publisher, 2013
- [12] R. Yanto, *Manajemen Basis Data Menggunakan MySql*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- [13] Ladjamuddin.B, Al-Bahra Bin. *Rekayasa Perangkat Lunak*. s.l. : Graha Ilmu, 2006.
- [14] Triton P B, *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*, Yogyakarta: ANDI, 2007.
- [15] V. A. Z. d. L. L. B. A. Parasuraman, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.," *Journal of Retailing*, vol. 64, pp. 12-40, 1988.
- [16] T. Informatika, U. Komputer, J. L. D. No, and J. Barat, "PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT . AFRILIA MEGA WISATA," 2005.
- [17] N. Paramitasari and J. M. Magister, "MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DI BAGIAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA," vol. 2, no. 1, pp. 83-94, 2016.
- [18] U. S. Utara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi," vol. 1, no. 1, pp. 28-36, 2005