

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Purbo, W. Onno. Memahami Sistem Informasi. Jakarta : INFORMATIKA, 2004.
- [2] Ferdiansyah, Rachmat.2006. *Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Pelayanan Perjalanan Umrah dan Haji Khusus*, Universitas Al Azhar Indonesia.
- [3] Widia, Wiwik. 2016. Manajemen Keluhan Pada Pelayanan Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* di PT. Duta Family Trieutama, Universitas Komputer Indonesia.
- [4] Wijianti, Teti, Imam Azhari. (2011). *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Griya Muslim Flora – Yogyakarta*. ISSN:2087-8737.
- [5] A.D.Anna, “Penentuan Jenis Promosi Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM)”, Teknik Informatika, Vol. 15, no.2, pp. 239-246, 2017.
- [6] B. E, “Kesamaan antara Front-CRM dan Dynamic-CRM sebagai Costomer,” *Sesindo*, 2008.
- [7] Y.-G. Park Chung-Hoon & Kim, “A Framework of Dynamic CRM:Linking Marketing with Information Strategy,” *Bussines Process Management Journal*, vol. 9, 2003.
- [8] Rosmala, dewi, Falahah dan Arianto, Dwi Bakhtiar. 2012, *Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia TBK*. Yogyakarta,ISSN:1979-2328,15-03-2019, <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/articl/view/1078>.
- [9] Pratiwi, Henny. 2006. Buku Ajar Sistem Pendukung Keputusan. Yogyakarta: Deepublish.

- [10] Fathansyah, “Basis Data”. Bandung, Indonesia: Informatika, 1999.
- [11] H. Jogiyanto, “Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Aplikasi Bisnis”. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2005.
- [12] B. M, “BPMN by Example,” [Online]. Available: <http://www.bpmn.org..> [Accessed 20 September 2018].
- [13] Sutarman, Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- [14] Sugiri, Haris Saputro. 2008. *Pengelolaan Database Mysql dengan PhpMyAdmin*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [15] Irianto, M. 2015. *IT AUDIT Audit Berbasis Risiko*. Bandung: Ikhlas Media.