DAFTAR PUSTAKA

[1] Budi Hartanto, (2009), Visual C# net secara mudah, Andi Publisher, Yogyakarta.

[2] Hotlan Siahaan, 2008, *Costumer Relationship Management* (CRM) sebagai Sarana Meraih *Image* Positif untuk Perpustakaan, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, *Vol. 4, No. 2, Desember 2008.*

[3] Ioni Putra Waskita, Bambang Setiawan, 2011, Pemanfaatan Teknologi *Sms Gateway* Untuk Mendukung Proses Manajemen Hubungan Pelanggan Pada Daily Store, Institut Sepuluh Nopember, Surabaya.

[4] Rinella Putri, 2009, Mengenal Metrik-Metrik Pelanggan, http://managementfile.com/journal.php?sub=journal&awal=10&page=sales&id=195, diunduh 7 April 2014

[5] Rio Wiranata, Dr. Yati Rohayati, 2010, Pembangunan Aplikasi Pengelolaan data Pelanggan Waroenk Laundry Dengan Metoda RFM dan K-Means Untuk Perancangan Program Loyalitas Pelanggan, Institut Teknologi Telkom, Bandung.

[6] Roger S. Pressman, 2002. Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu), ANDI Yogyakarta

[7] Rully Arlan Tjahyadi, 2006, Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek Peran Karakteristik Merek, karakteristik perusahaan dan

Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek, Jurnal Manajemen, Vol.6, No. 1, Nov 2006.

[8] Sugiarto Montana; Muwasiq Mochamad Noor**,** 2010, Pengembangan *Customer Relationship Management* Berbasis Sistem E-Commerce**,** Jurnal Manajemen, *CommIT, Vol. 4 No. 2 Oktober 2010, hlm. 139 - 149*.

[9] Widodo, PrabowoPudjo. Herlawati. 2011. *Menggunakan UML*. Informatika Bandung, Bandung.