

DAFTAR PUSTAKA

- [1] U. Rusmawan, “Teknik Penulisan Tugas Akhir dan Skripsi Pemrograman - Pengertian ERD,” *Marlinda*. 2019.
- [2] E. Clemons, I. Hann, and L. Hitt, “Kotler, Philip dan K.L. Kalerr. 2007. Manajemen Pemasaran, Ed.12. Jilid 1. Jakarta: Indeks.,” *Whart. Sch.*, 1999.
- [3] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. 2013.
- [4] F. Tjiptono and G. Chandra, “Service, Quality & Satisfaction,” in *Edisi 4*, 2011.
- [5] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan kano*, Kedua. Jakarta: Indeks, 2018.
- [6] S. Taryana and Koeshaeryatin, *Aplikasi Internet Menggunakan HTML, CSS, dan JavaScript*. 2014.
- [7] F. Widi Astuti, S. Riadi, M. Kholil, J. Raya Meruya Selatan No, and J. Barat, “Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality,” no. 1, pp. 28–37.
- [8] A. Ramadhayanti, *Aplikasi SPSS untuk Penelitian dan Riset Pasar*. Jakarta, 2019.
- [9] D. N. Rachman, T. Harihayati, J. Dipatiukur, N. Bandung, J. Ganesha, and N. Bandung, “PENENTUAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PT . SURYA CEMERLANG LOGISTIK CABANG BANDUNG Teknik Informatika - Universitas Komputer Indonesia Teknik Informatika - Institut Teknologi Bandung,” 2017.
- [10] E. Aprilianto, A. D. Andriana, T. Informatika, U. Komputer, J. Dipatiukur, and J. Barat, “PENDEKATAN CRM DI RSJ PROVINSI JAWA BARAT,” 2009.