DAFTAR PUSTAKA

Bambang S. Soedibjo (2005). *Pengantar Metode Penelitian.* STIE-STIMIK PASIM. Bandung.

Jogiyanto. 2005. *Pengenalan Komputer*. Andi Offset. Yogyakarta.

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. CV.Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2009) . *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif Dan R&D*, C.V. Alfabeta, Bandung.

Arab Farnaz et al, Oktober (2010). *"A Survey of Success Factors for CRM "* Vol II

Hamidin Dini, Juni (2008), Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi "*Model Costumer Relationship Management di institusi pendidikan"*. Jurusan Teknik informatika, Politeknik Pos Indonesia Bandung.

Harkiranpal Singh (2006). The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention.

Kaynama Shohreh A.et al, *The Journal Of Applied Research " Impact Of The Internet On Internal Service Quality Factors : The Travel Industry Case"* Vol.19

Lena Ellitan dan Lina Anatan, November (2006). *Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Costumer Relationship Management: Sebuah usulan kerangka kerja konseptual*. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Mohamed Norshidah et al (2009), Electronic Journal of e-Government "*Measuring users' Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems"* Vol 7

http://id.wikipedia.org/wiki/Situs_web *Pengertian Website* / 29 Maret 2012

http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2060372-pengertian-teknologi-menurut-para_ahli/#ixzz1pYcVehV3 *Definisi Teknologi* / 29 Maret 2012