DAFTAR PUSTAKA

[1] Robbins, S dan Coulter, M. 2007, *Manajemen*. Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks.

[2] Rosmala, Dewi, Falahah dan Arianto, Dwi Bakhtiar. 2012, *Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk*. Yogyakarta, ISSN: 1979-2328 , 30-06-2012, http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/1078.

[3] Lovelock Christoper, Wirtz Jochen, dan Mussry Jacky. 2010, *Pemasaran Jasa*, Edisi Ketujuh, Jakarta : Erlangga.

[4] Kendall, Kenneth E dan Julie, 2003. *Analisis dan Perancangan Sistem*, Edisi bahasa Indonesia, Jakarta : PT Prenhallindo.

[5] Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*, Bayumedia Publishing.

[6] Budiardjo, Eko K dan Prasetyo, Ari. 2008. *Kesamaan Antara Front-CRM Dengan Dynamic-CRM Sebagai Customer Relationship Management(CRM) Framework*, SESINDO2008-ITS, 17-12-2008.

[7] Setiawan,Dena Latif. 2015. *Rekayasa Sistem Informasi Koperasi Berbasis Customer Relationship Management*. STKIP Muhammadiyah Kuningan, ICTLearning-Vol,1. jurnal.upmk.ac.id/index.php/ictlearning/article/download/15/15. Diakses pada 21 Agustus 2016.

[8] Priyanto Dwi. *Rancang Bangun Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode Framework of Dynamic CRM Pada Totebag Corner Semarang*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang. eprints.dinus.ac.id/16909/. Diakses pada 21 Agustus 2016.

[9] Hamidin, Dini. 2008. *Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan*. Politeknik Pos Indonesia, ISSN: 1907-5022, http://journal.uii.ac.id/index.php/Snati/article/view/559/483. Diakses pada tanggal 20 Maret 2016.

[10] Rosa de Lima E.Padmowati. 2012, *Analisis Teknik Sequential Elimination By Conjunctive Constraints Dan Teknik Sequential Elimination By Lexicography Dalam Metode Pendukung Keputusan*.

http://journal.unpar.ac.id/index.php/rekayasa/article/viewFile/180/165. Diakses pada tanggal 29 April 2016.