DAFTAR PUSTAKA

[1] Mira Afriana, Ali Ibrahim, " Rancang Bangun Electric Costumer Relationship Management (E-CRM) sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri", 2355-4614, 629, 2015.

[2] M. R. Iskandar, "Sistem Informasi Customer Relationship Management (Studi Kasus Di PT.Kencana Berlian Makmur)", 17-20.jurn-o, 2010.

[3] Buttle, Francis. 2004. *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. Oxford: ELSEVIER LTD.

[4] Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency (Kasus pada pemasaran Shopping Center)*. Bandung: Alfabeta.

[5] Ovi Dyantina, Mira Afriana, Ali Ibrahin, "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)", 1274-2499-1-PB, 1-14, 2012.

[6] P. R. S., "Software Enginering : A Practitionerr's Approach. 7th edition," McGraw Hill Higher Education. , 2012.

[7] Eristia Putri, Aldi Purnadi, Rizki Rinawati, "*STRATEGIC FRAMEWORK FOR CRM* DALAM MENDUKUNG PROSES BISNIS PT. ERHA CLINIC INDONESIA", strategic crm, 1-12, 2013.

[8] Carl Tinnsten, "Implementing a system of Customer Relationsip Management Recurring issues and necessary perspectives of the implementation phase", fulltext01, 8-9, 2013.

[9] A. p. Eko k Budiarjo, "KESAMAAN ANTARA FRONT-CRM DENGAN DYNAMIC-CRM SEBAGAI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) FRAMEWORK," *Seminar Sistem Informasi Indonesia (SESINDO2008) – ITS, Surabaya 17 Desember 2008* , 2008.

[10] Hendra, "Implementasi Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Perhotelan", 2009.

[11] Widianti, Utami D. 2014. “MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PENGELOLAAN MATERI AJAR PADA PORTAL (STUDI KASUS PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA UNIKOM)”.

[12] Handaru Eri Pramudiya, Yonathan Dri Handarkho, Flourensia Sapty Rahayu, "Pengimplementasian CRM Pada Pembangunan E-Commerce untuk Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Kasus: Dolanan Puzzle)", 259, 2015.

[13] Altien J. Rindengan, "Perbandingan Assosiation Rule Berbentuk Biner dan Fuzzy C-Partition pada Analisis Market Basket dalam Data Mining", 717-1498-1-SM, 2-3.

[14] Jeffry L. Whitten, Lonnie D. Bentley, Kevin C. Dittman. 2004. *Metode Desain dan Analisis Sistem*.Yogyakarta: Andi.

[15] Al Bahra Bin Ladjamudin. 2006. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[16] Pressman, Roger S. 2002. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: Andi Offset.

[17] Dewi Rosmalia, Falahah, "Pemodelan proses bisnis B2B dengan BPMN (Studi kasus pengadaan barang pada divisi logistik)", 1730-1563-1-PB, 1, 2007.

[18] Al Bahra Bin Ladjamudin. 2005. Analisis Dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[19] Al Bahra Bin Ladjamudin. 2004. *Konsep sistem basis data dan implementasinya*, edisi-1. Yogyakarta: Graha ilmu.

[20] Wahyono, Teguh. 2005. *PHP Triad Fundamental*. Yogyakarta: Gava Media.

[21] Madcoms, Madiun. 2012. *Adobe Dreamwever CS6 dan PHP-MySQL Untuk Pemula*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

[22] Fatansyah. 2012. *Basis Data*. Bandung: Informatika.

[23] Kurniawan, Rulianto. 2009. *Membangun Media Ajar Online Untuk Orang Awam*. Palembang: Maxikom.

[24] Tjiptono, Fandi, Ph.D. 2015. Strategi Pemasaran, edisi-4. Yogyakarta: Andi Offset.

25 Sugiyono, Prof. Dr. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.