DAFTAR PUSTAKA

[1] Cannon, Joseph P., Perreault, William D., McCarthy, E. Jerome, Basic Marketing:2008, A GlobalManagerial Approach, sixteenth edition, McGraw-Hill/ Irwin, New York, N.Y.

[2] M. N. 2011, Metode Peneltian, Bogor: Ghalia Indonesia.

[3] Jogiyanto, HM. 2005, Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta : Andi.

[4] Gaol, C. J. 2008, Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi, Jakarta : Grasindo.

[5] Fatansyah, 2002, Basis Data, Bandung : Informatika.

[6] S.Winer, Russell. 2001, A Framework For Customer Relationship Management, Jurnal California Management Review, volume 43, 89-105

[7] E. Budiarjo, "Kesamaan Antara Front-CRM dan Dynamic-CRM sebagai Customer Relationship Management Framework," *Sesindo,* 2008.

[8] M. Xu dan J. Walton, "Gaining Customer Knowledge Through Analytical CRM," *Industrial Management & Data System,* vol. 105, pp. 955-977, 2005.

[9] Buttle, Francis. 2009, Customer Relationship Management: Concepts and Technologies, Elsevier Butterworth-Heinemann.

[10] Prasetya, Hery. 2009. Manajemen Operasi. Yogyakarta: Media Presindo.

[11] Fandy Tjiptono.2004,Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III.

[12] Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran,* 1997, Prenhallindo, Jakarta

[13] Kotler, Philip. 2001, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan,Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta

[14] Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit

[15] Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2001, Selemba Empat, Jakarta.

[16] Dr.H. Nana Herdiana Abdurrahman.2015. S.E., Ak., M.M, Manajemen Strategi Pasar, Bandung.

[17] Abdul Kadir. 2003.Konsep dan tuntutan praktis basis data, Andi, Yogyakarta.

[18] Madcoms. (2010), Kupas Tuntas Dreamweaver CS5 dengan Pemrograman PHP & MySQL, Andi, Yogyakarta.

[19] https://notepad-plus-plus.org 20 Maret 2016 . 20.00 WIB

[20] http://www.javacreativity.com/2011/05/wamp-server-5-aplikasi-untuk-membuat.html 20 Maret 2016. 20.00 WIB

[21] Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, GhaliaIndonesia, Bogor.