DAFTAR PUSTAKA

[1] M. P. Jogiyanto HM., "Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis", Yogyakarta: Andi, 2005.

[2] F. Buttle, Customer relationship Management, Malang: Bayumedia, 2007.

[3] P. C.-H. &. k. Young-gul, "A Framewor of Dynamic CRM: Linking Marketing with," *Business Process Management Journal,*, vol. 9, no. 5, pp. 652-671, 2003.

[4] Nurhayati, "Customer relationship management pada unit stroke center rumah sakit," *INFOKES,* vol. II, no. 1, pp. 2086-2628, 2012.

[5] R. Yunitarini, "Implementasi perangkat lunak customer relationship management (E-CRM) dengan metode framework of dynamic CRM," *EECCIS,* vol. 6, no. 1, pp. 83-90, 2012. Diakses pada tanggal 15 April 2016

[6] E. Budiarjo, "Analisis fitur CRM untuk meningkatkan kepuasan pasein - berbasis pada framework of dynamic CRM studi kasus : Departemen obstetri dan ginekologi FKUI-RSCM jakarta," *Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008),* pp. 349-357, 2008. Di akses pada tanggal 20 Maret 2016

[7] R. d. L. E. Padmowati, "Analisis teknik sequential elimination by conjunctive constraints dan teknik sequential elimination by lexicography dalam metode pendukung keputusan," *LPPM,* vol. III, no. 101, pp. 1-52, 2012.

[8] J. H. M. P. Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta: Andi, 2005.

[9] F. Andreani, "Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa," *Management Pemasaran,* vol. II, no. 2, pp. 59-65, 2007. Diakses pada tanggal 29 April 2016

[10] Parasuraman, Et, al., (1988), *Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56.*

[11] Kristanto, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya, edisi revisi, Yogyakarta: Gava Media, Andri, 2008