DAFTAR PUSTAKA

[1] H. A, "Sistem Informasi Managemen," 2015.

[2] R. E. Kalalo, "Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado," vol. 1, pp. 1553-1561, 2013.

[3] F. Rangkuti, Measuring Costumer Satisfaction, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.

[4] H. A, Pengenalan Customer Relationship, 2003.

[5] W. T, Pengembangan Customer Relationship Managemen Berbasis WEB, 2005.

[6] A. Herdiyanti, "Pembangunan Sistem Pendukung Keputusan Rekrutmen Pegawai Baru Di Pt. Mitra Insan Utama," pp. 2-4, 2013.

[7] R. Yunitarini, P. B. Santoso and H. Nurwarsito, "Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM," *Jurnal EECCIS*, vol. VI, no. 1, pp. 84-85, 2012.

[8] F. Rangkuti, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasaan Pelanggan, Jakarta: Gramedia, 2003.

[9] P. D. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2010.

[10] Fathansyah, Basis Data, Bandung: Informatika, 1999.

[11] M. I. Pakerang and T. Wahyono, Sistem Basis Data (Konsep Dan Pendekatan Praktikum), Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2004.

[12] L. C. K. a. L. J. P, Management Information System, New Jersey: Pretice-hall, 2003.

[13] Sutarman, Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.

[14] B. M, "BPMN by Example," [Online]. Available: http://www.bpmn.org.. [Accessed 22 Maret 2016].

[15] K. W. I, A. W. S. Satrio and P. S. Diah, "Analisis dan Perancangan Costumer Relationship Management (CRM) pada CV. Restu Mulya dengan Metode Framework OF DYnamic CRM".

[16] M. I. A. S., "Manajemen Keluhan Dalam Pelayanan Publik".

[17] Fathansyah, Basis Data, Bandung, Indonesia: Informatika, 1999.

[18] M. Rosa de Lima E.Padmowati, "Analisis Teknik Sequential Elimination By Conjunctive Constraints dan Teknik Sequential Elimination By Lexicography dalam Metode Pengambil Keputusan," p. 101, 2012.

[19] E. Budiarjo, "Kesamaan antara Front-CRM dan Dynamic-CRM sebagai Customer," *Sesindo,* 2008.

[20] M. Benitez, "BPMN by Example," [Online]. Available: http://www.bpmn.org. [Accessed 20 Maret 2016].