DAFTAR PUSTAKA

Wahono, R.S., & Dharwiyanti, S. 2003, *Pengantar Unified Modeling Language (UML)*, Ilmukomputer.com.

Budiardjo, Eko K., Wira Perdana, *FrontCRM: A Framework based On Theory CRM: Penerapannya Pada Toko Buku Berskala UKM*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008), Yogyakarta, 21 Juni 2008.

Park, Chung-Hoon, Young-Gul Kim, *A Framework of Dynamic CRM: Linking Marketing with Information Strategy*, Business Process Management Journal, Vol. 9, No. 5, pp.652-671, 2003

Pepper. D & Roger, M. 2001. *Managing Customer Relationship : A Strategic Framework*. Carlson Marketing Group

Nugraha, Fajar., Suraso, Bayu., Noranita, Beta, *Sistem Pendukung Keputusan Evaluasi Pemilihan Pemenang Pengadaan Aset dengan Metode Simple Additive Weighting* (SAW), Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2012).

Kotler , P. & Armstrong, G., *Princi-ples of Marketing, Eleventh Edition, Pearson Prentice Hall International*, Inc. New Jersey, p.183, 2006

Buttle Francis. 2004. *Customer Relationship Management (Management Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Bayu Media Publishing

Arief, M.Rudianto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan Php dan Mysql*. Yogyakarta: ANDI.

Sutabri Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Kumar, V. 2008. Managing Customers for Profit. Pearson Education, Inc. New Jersey.

Jogiyanto HM. 2005. *Analisis & Desain, Ed ke-III*. Yogyakarta. Andi Offset.

Janner Simarmata, "Rekayasa Perangkat Lunak", Medan, Andi OFFSET, 2009, pp. 303-304.

Al Bahra Bin Ladjamudin, "Rekayasa Perangkat Lunak", Tangerang, Graha Ilmu,2006, pp.361, 379.AQBV