DAFTAR PUSTAKA

[1] Prihastono, Endro, "Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web", DINAMIKA TEKNIK, Vol. VI, No.1 Hal 14-24, Januari 2012.

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

[3] Kadir, Abdul, Pengenalan Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2003.

[4] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2014.

[5] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York: THE FREE PRESS, 1990.

[6] Rangkuti, Freddy, Measuring Customer Satisfaction, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

[7] Rangkuti, Freddy, Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.

[8] Yuniar, S.S., Sugih Arijanto, Gita Permata Liansari, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*" Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, vol.2, no.2, pp.2338-5081, 2014.

[9] Pusat Data dan Statistik, Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), Pendidikan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2014.

[10] Sutabri, Tata, Analisa Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

[11] Lily Puspa Dewi, U. I. PEMODELAN PROSES BISNIS, Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2010.

[12] Fathansyah, Basis Data, Bandung: Informatika, 2012.

[13] Pusat Data dan Statistik, Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), Pendidikan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2014.