DAFTAR PUSTAKA

[1]. Sobar, Robby Juliadi, "*Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management di PT ADMA*", Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika(KOMPUTA), Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia, Edisi 1, Volume 1, Agustus 2015.

[2]. Mujiastuti, Rully dan Riska Dwi Haryani, "*Aplikasi Customer Realtionship Management(CRM) dengan metode framework of dynamic CRM*" Jurnal Teknologi Volume, Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jakarta,Vol 6., No.1, Januari 2014.

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

[4]. Brown, Stanley A., "*Customer Relationship Management: A Strategic Imperative in the World of e-Business Management*", New York: Jhon Wiley dan Sons, 2000.

[5]. Tama, Bayu Adhi, "*Implementasi Teknik Data Mining di dalam konsep Customer Relationship Management(CRM)*", Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2009, Bali, November 14, Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya, 2009.

[6]. Ovi Dyantina, Mira Afrina dan Ali Ibrahim, "*Penerapan Customer Relationship Management(CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*", Jurnal Sistem Informasi(JSI), Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya, Vol. 4, No. 2, Oktober 2012

[7]. Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

[8]. Budiardjo, Eko K., Faldy Irwiensyah, "*Analisis Fitur CRM untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien – Berbasis pada Framework of Dynnamic CRM Studi Kasus: Departemen Obsetetri dan Ginekologi FKUI – RSCM Jakarta*", Seminar Nasional Informatika 2008(semnasIF 2008), Yogyakarta 24 Mei 2008.

[9]. Munandar, Dadang, "*Analisis Penentuan Segmen, Target, dan Posisi Pasar Home Care di Rumah Sakit Al-Islam Bandung*", Majalah Ilmiah Unikom, Vol. 6, No. 2.

[10]. Swift, Ronald. S., "*Accelerating Customer Relationship – Using CRM and Relationship Technologies*", Prentice Hall Inc, 2000.

[11]. Todman, Chris, "*Designing a Data Warehouse – Supporting Customer Relationship Management*", Hewlett Packard, 2001.