DAFTAR PUSTAKA

[1] Yustri Winda Bata. SKM. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ASKES SOSIAL PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA" 2013.

[2] Erlina Purnamawati. "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya" 2014.

[3] Universitas Sumatra Utara. " TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN". Unversitas Sumatra Utara, 2014.

[4] Anatasha Onna Carissa. " PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN". Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15 No. 1 Oktober 2014.

[5] J. Dyche, The CRM Handbook: A Business Guide to *Customer Relationship Management*, Addison-Wesley, 2002.

[6] A. Kadir, Pengenalan Sistem Informasi, 1 penyunt., Yogyakarta: ANDI, 2003.

[7] EKO. K Budiarjo dan Faldy Irwiensyah, Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework Of Dynamic Crm Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta, 2008.

[8] Taryana Suryana, Koesheryatin, PENGANTAR INTERNET, HTML, CSS, dan JAVA SCRIPT, Bandung : Unikom, 2013.

[9] R. W. Rosari, PHP dan MySQL untuk pemula, Yogyakarta: ANDI, 2008.

[10] S. Arif Basofi, Konsep Database, Surabaya: ITS, 2007

[11] Yuli Ana Sari, Sistem Informasi Administrasi Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Puskesmas Bangetayu Semarang, Semarang, 2013.

[12] M. V. Rosing, S. White, F. Cummins dan H. , "Object Management Group (OMG), "Object Management Group, [Online]. Available: http://www.omg.org/news/whitepapers/Business_Process_Model_and_Notation.pdf.[Diakses 17 November 2016]

[13] Retno Tri Wahyuni, Pengukuran kualitas jasa (service quality) pelayanan hawaii internet café, solo :2013

[14] Handoko, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta), Surakarta, 2001.

[15] Sri suci yuniar, sugih arijanto, dan gita permata liansari , Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*, Bandung, 2014.

[16] Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussy, "Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi,Strategi Perspektif Indonesia",Jakarta,2010,p.152.

[17] Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussy, "Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi,Strategi Perspektif Indonesia",Jakarta,2010,p.121.

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

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