DAFTAR PUSTAKA

[1] Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

[2] A. Heru. 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta.

[3] Hartono, Jogiyanto. 2005. *Pengenalan Komputer*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

[4] Kurnia, P.R, Achsan Permas dan Martinus Sulistio Rusli. 2012. *New Customer Relationship Management: untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta Pusat: Penerbit PPM.

[5] Kristianto, Reynald D. 2010. *Customer Relationship Management.* Yogyakarta: Teknik Informatika UPN.

[6] Budiarjo, Eko K., 2008. "Kesamaan antara Front-CRM dengan Dynamic-CRM sebagai Customer Realtionship Management (CRM) Framework", *Prosiding Sesindo*, Surabaya, Desember 2008.

[7] Juju, D dan Feri Sulianta. 2010. *Data mining - Meramalkan Bisnis Perusahaan*. Surabaya: PT Elex Media Komputindo.

[8] Kusrini dan E. T. Luthfi. 2009. *Algoritma Data Mining*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

[9] Santoni, J., 2012. "Implementasi Data Mining dengan Metode Market Basket Analysis", *Teknologi Informasi dan Pendidikan*, Vol. 5, p.2.

[10] Santoso, B. 2007. *Data Mining: teknik Pemanfaatan Data Untuk Keperluan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[11] Samuel, D, 2008. "Penerapan Struktur FP-Tree dan Algoritma FP-Growth dalam Optimasi Penentuan Frequent Itemset", *Institut Teknologi Bandung*.

[12] Kaihatu, T.S, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain.* Yogyakarta: Penerbit ANDI.

[13] Risnita, 2012. "Pengembangan Skala Model Likert", *Edu-Bio*, Vol. 3.

[14] Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.

[15] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta.

[16] Fathansyah. 2002. *Basis Data.* Bandung: CV. Informatika.

[17] Hartono, Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

[18] Anggota IKAPI (Kelompok Gramedia). 2014. *HTML 5 Manual Book*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

[19] Sutarman. 2007. *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[20] Simarmata, Janner. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.