DAFTAR PUSTAKA

[1] Hutahaean J., *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta:Deepublish. 2014.

[2] Yunitarini R., Santoso P.B., Nurwarsito H. (2012).Implentasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM. EECCIS Vol.6, No.1, Juni 2012

[3] Gautama I., Thendean T., Sanjaya W., Holim J., *Pembangunan Customer Relationship Management (CRM) berbasis Web pada PT. App Tour and Travel*, Jakarta. 2004.

[4] Kundre A.J., Wisnubadhra I., Suselo T., *Penerapan Customer Relationship Management dengan Dukungan Teknologi Informasi pada Po. Chelsy*. Jakarta. 2013.

[5] Kendall, Kenneth E. dan Julie, *Analisis dan Perancangan Sistem*, *Edisi bahasa Indonesia*, Jakarta : PT Prenhallindo. 2003.

[6] Setiawan D.L., Rekayasa Sistem Informasi Koperasi Berbasis *Customer Relationship Management* ICT Learning. 2015.

[7] Nofriansyah D., *Konsep Data Mining vs Sistem Pendukung Keputusan*, Yogyakarta:Deepublish. 2014.

[8] Marimin, *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, Jakarta:Grasindo. 2004.

[9] Pearce J.A., Robinson R.B., *Manajemen Strategis – Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian, Edisi 10*, Jakarta:Salemba Empat. 2007.

[10] Madura J. *Pengantar Bisnis, Edisi 4*, Jakarta:Salemba Empat. 2007.

[12] Wardana, *Menjadi Master PHP dengan Framework Codeigniter*, Jakarta:Elex Media Komputindo. 2010.

[13] Wahana K., *Panduan Belajar MySQL Database Server*, Jakarta:Mediakita. 2010.

[14] Anhar, *Panduan Bijak Belajar Internet untuk Anak*, Sukabumi:Adamsein Media. 2016.

[15] Arianto dan Dwi Bakhtiar, *Aplikasi Pelayanan dan Keluhan*, Jakarta: Erlangga. 2012.

[16] Lovelock Christoper, Wirtz Jochen, dan Mussry Jacky, *Pemasaran Jasa, Edisi Ketujuh,* Jakarta : Erlangga. 2010.

[17] M. L. A. B. Smyth, "Adaptive selection", *analysis of critiquing and preference based feed back in conversation on recommender system,* vol. 2, no. 11, pp. 35-57, 2006.

[18] F. Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia. 2003.

[19] http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus. Prudential Indonesia. 2013. 27 Januari 2016.