DAFTAR PUSTAKA

[1] Abdullah, Akrom (2003), Ragam Bahasa Indonesia, Tata Tulis Daftar Pustaka dan Kutipan, Penerbit Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Jakarta.

[2] Aritonang, Lerbin R (2005), Kepuasan Pelanggan (Pengukuran & Penganalisaan dengan SPSS), PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

[3] Buttle, Francis. 2009. "Customer Relationship Management: Concepts and Technologies". Elsevier Butterworth-Heinemann.

[4] Clemente,M.N. (1992), The Marketing Glossary.New York: AMACOM.

[5] Fatansyah.2002."Basis Data".Bandung : Informatika.

[6] Gaol, C. J.2008."Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi". Jakarta : Grasindo.

[7] Jogiyanto, HM.2005."Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis". Yogyakarta : Andi.

[8] Kotler, Philip (2003), *Manajemen Pemasaran* Edisi Kedelapan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

[9] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implication", Journal of Marketing , Vol. 49.

[10] Riduwan, Dr , M.B.A.2012."Skala Pengukuran Variabel –variabel peneltian". Alfabeta

[11] S.Winer, Russell.2001."A Framework For Customer Relationship Management". Jurnal California Management Review. volume 43, 89-105.

[12] Sidik, Betha.2007."Pemrograman Web dengan HTML".Bandung : Informatika.

[13] Sugiyono (2004), *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

[14] Suprianto, D.2008."Buku Pintar Pemrograman PHP".Bandung : Oase

Media.

[15] Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra.2016.”Service Quality dan Satisfaction (Edisi 4)”. Andi

[16] Wahono, Romi Satria., Sri Dharwiyanti.2003.”Pengantar Unified Modeling Language (UML)”. Ilmukomputer.com.