# DAFTAR PUSTAKA


[1] B. and P. , "Kesamaan antara Front-CRM dengan Dynamic-CRM Sebagai Customer Relationship Management (CRM) Framework," *Seminar Sistem Informasi Indonesia*, 2008.

[2] Wahono, R.S., & Dharwiyanti, S. 2003, *Pengantar Unified Modeling Language (UML),* Ilmukomputer.com.

[3] D. O, A. M and I. A, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)," *Jurnal Sistem Informasi,* pp. vol. 4, pp. 516-529, 2012.

[4] Kotler , P. & Armstrong, G., *Princi-ples of Marketing, Eleventh Edition, Pearson Prentice Hall International*, Inc. New Jersey, p.183, 2006.

[5] Arief, M.Rudianto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan Php dan Mysql*. Yogyakarta: ANDI.

[6] F. Buttle, Customer Relationship Management: Concepts and Tools, Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004.

[7] B. Eko dan P. A, "Kesamaan antara Front-CRM dengan Dynamic-CRM Sebagai Customer Relationship Management (CRM) Framework," *Seminar Sistem Informasi Indonesia*, 2008.

[8] Pepper. D & Roger, M. 2001. *Managing Customer Relationship : A Strategic Framework*. Carlson Marketing Group.

[9] Sutabri Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

[10] K. Philip, Manajemen Pemasaran, Perencanaaan, Implementasi dan Kontrol, Jakarta: PT. Rosdakarya.