DAFTAR PUSTAKA

[1] Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi* . Yogyakarta: Andi.

[2] Rangkuti, F. (2011). *Analisis Swot.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

[3] Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage.* New York: The Free Press.

[4] Valarie A.Zeithaml, A. L. (1990). *Delivery Quality Service.* London: Collier Macmillan.

[5] Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management.* Malang: Bayumedia.

[6] Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

[7] Lily Puspa Dewi, U. I. (2010). *PEMODELAN PROSES BISNIS*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

[8] S, R. A., & Shalahuddin, M. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek.* Bandung: Informatika Bandung.

[9] Prof. Dr. Sugiyono.(2013).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta Bandung.

[10] Wahyu Putri Haryati1, L. A. (2016). *Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode Servqual*, 3-4.