DAFTAR PUSTAKA

[1] Ardhi Kurniawan, "Perancangan CRM (Customer Relationship Management) pada PO Dedy Jaya Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan Pelanggan"2009.

[2] A. Heru, "Sistem Informasi Managemen". Jakarta, 2015.

[3] Edi Suryanto, Umi Proboyekti, Budi Sutedjo Dharma Oetomo, "Implementasi Customer Relationship Management Dengan Market Basket Analysis Pada Toko Buku Online"2015.

[4] Octavian Surya Pratiwi, "Analisis Penerapan Metode *Activity Based Costing* dalam menentukan harga sewa kamar hotel (studi kasus pada hotel Pandanaran Semarang)"2011.

[5] Rika Yunitarini, Purnomo Budi Santoso dan heru Nurwarsito, "Implementasi Perangkat Lunak *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dengan Metode *Framework of Dynamic* CRM"2012.

[6] Purwanugraha, "Pembangunan *Customer Relationship Management* di PT. Panghegar Putra Sapta Wisata"2016.

[7] Yansen Victor S, "Pembangunan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada CV. Marcell Group"2016.