DAFTAR PUSTAKA

[1] Pradipta Angga Saputra, Adi Nugroho, "Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga", JUTI, Vol. 15, No.1 Hal 63-71, Januari 2017.

[2] Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra "Service , Quality & Statisfaction Edisi 3", Yogyakarta : Andi Pubisher, 2011.

[3] Rochyan Ridlo R. R., Moh. Mukeri Warso, Aziz Fathoni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT.Graha Service Indonesia Cabang Semarang)", *Journal Of Managemen*t Vol. 2, No.2, Maret 2016.

[4] Prihastono, Endro, "Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web", DINAMIKA TEKNIK, Vol. VI, No.1 Hal 14-24, Januari 2012.

[5] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2014.

[6] F. Buttle, Customer relationship Management, Malang: Bayumedia, 2007.

[7] Kusmara Jiwantara, Agung Sutrioso, Johan S. C. Neyland, *"*Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*", Jurnal Online Poros Teknik Mesin Unsrat*, vol.2, no.1, 2013.

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

[9] Rika Yunitarini, Purnomo Budi S., Heru Nurwarsito, "Implementasi Perangkat Lunak *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) dengan metode *Framework of Dynamic* CRM", Jurnal EECCIS, Vol. 6, No.1, Juni 2012.

[10] Dwi Suharyanta, Qurrota A'yunin, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL) Fuzzy* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul", KESMAS, Vol. 7, No. 1, Maret

[11] Prasetyaningsih, Ani, et al, Standar Pelayanan Minimal Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat (BKOM), Jakarta :Kemkes, 2010.

[12] Fathansyah, Basis Data, Bandung: Informatika, 2012.

[13] Adrian Payne, Pennie Frow, " *A Strategic Framework for Customer Relationship Manegement*", Journal of Marketing, Vol.69,167-178, Oktober 2005.

[14] Pusat Data dan Statistik, *Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*, Pendidikan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2014.