DAFTAR PUSTAKA

[1] Kadir, Abdul, Pengenalan Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2003.

[2] F. Buttle, Customer Relationship Management, Malang: Bayumedia, 2007.

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

[4] Enny Noegraheni Hindarwati, Anintia Jayasari, "Analisis Kualitas Pelayanan PT Pelayanan Raharja Dengan Metode *ServQual*", Binus Bussines Review, Vol. 5, No.2 Hal 628-637, November 2014.

[5] 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*"*, 2013.

[6] R. C. Martin, UML for JAVA Programmers, Englewood Cliffs: Alan Apt, 2002.

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

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

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