DAFTAR PUSTAKA

[1] V. Gaspersz, Management Kualitas, Jakarta: Gramedia, 2003.

[2] A. Aditya, Visi dan Misi Perusahaan, Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 2010.

[3] D. Wibisono, Manajemen Kinerja, Jakarta: Erlangga, 2006.

[4] W. D. Suwardikun, Merubah Citra melalui Perubahan Logo, Bandung: ITB Library, 2000.

[5] W. R. Griffin and G. Moorhead, Organizational Behavior Managing People and Organizations, USA: South-Western, 2010.

[6] J. Hutahaean, Konsep Sistem Informasi, Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2014.

[7] F. Buttle, Customer Relationship Management: Concepts and Tools, Bayumedia Publishing, 2007.

[8] I. Gautama, T. Thendean, W. Sanjaya and J. Holim, "PEMBANGUNAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA PT. APP TOUR AND TRAVEL - JAKARTA," *KOMMIT2004*, Vols. ISSN:1411-6286, 2004.

[9] E. K. Budiarjo and W. Perdana, "Front CRM: A Framework based On Theory CRM: Penerapannya Pada Toko Buku Berskala UKM," *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI)*, 2008.

[10] D. L. Setiawan, "REKAYASA SISTEM INFORMASI KOPERASI BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT," *ICT Learning*, vol. I, no. 1.

[11] E. K. Budiarjo and A. Prasetyo, "Kesamaa Antara Front-CRM dengan Dynamic-CRM sebagai Customer Relationship Management (CRM) Framework," *Seminar Sistem Informasi Indonesia (SESINDO2008) - ITS*, 2008.

[12] P. Kotler and G. Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Bandung: Penerbit Erlangga, 2008.

[13] P. Kotler and G. Armstrong, Principles of Marketing, Tenth Edition, New Jersey: Pearson Prentice Prentice Hall, 2004.

[14] S. Assauri, Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi, Depok: RajaGrafindo Persada, 2015.

[15] D. Saladin, Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran, Bandung: CV. Mandar Maju, 1996.

[16] F. Tjiptono and G. Chandra, Pemasaran Strategik Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.

[17] Armstrong and Kotler, Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembila, Jakarta: Penerbit PT. Indeks Gramedia, 2003.

[18] K. Rhenald, Membidik Pasar Indonesia, STP, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1998.

[19] P. Kotler, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jakarta: Penerbit PT. Prenhallinda, 2004.

[20] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi, 1997.

[21] P. Kotler, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Edisi Sembilan, Alih Bahasa Hendra Teguh, Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo, 1997.

[22] R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

[23] D. Nofriansyah, Konsep Data Mining VS Sistem Pendukung Keputusan, Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2014.

[24] S. Kusumadewi, S. Hartati, A. Harjoko and R. Wardoyo, Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM), Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

[25] Sudjana, Metoda Statistika, Bandung: Penerbit Tarsito, 1996.

[26] Sugiyono, METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D, Bandung: ALFABETA, 2014.

[27] Wardana, Buku Menjadi Master PHP dengan Framework Codeigniter, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.

[28] P. Hidayatullah and J. K. Kawistara, Pemrograman Web, Bandung: Informatika, 2015.

[29] M. S. Weske, BPM Concepts, Languages, Architectures, 2007.

[30] M. Owen and J. Raj, BPMN and Business Process Management - Introduction to the New Business Process Modelling Standard, New Jersey: Popkin Software & System Inc., 2003.

[31] D. M. Kroenke, Database Processing: Fundamental, Design, and Implementation, Prentice Hall, 2006.

[32] H. M. Jogiyanto, Analisis dan Desain Sistem Informasi & Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta: Andi, 1995.

[33] R. A. S. and M. Shalahuddin, Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek, Bandung: Informatika, 2015.

[34] B. Hariyanto, Rekayasa SIstem Berorientasi Objek, Bandung: Informatika, 2004.

[35] J. Simarmata, Rekayasa Perangkat Lunak, Yogyakarta: ANDI, 2010.

[36] M. Irianto, IT AUDIT: Audit Berbasis Ririko, Bandung: Ikhlas Media, 2015.

[37] M. Setter, "User Acceptance Testing - How To Do It Right!," Usersnap GmbH, [Online]. Available: http://www.usersnap.com/blog/types-user-acceptance-test-frameworks/. [Accessed 25 July 2017].

[38] F. Tjiptono and A. Diana, Pelanggan Puas? Tak Cukup!, Yogyakarta: ANDI, 2015.