DAFTAR PUSTAKA

[1] Anatasha Onna Carissa. " Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan". Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15 No. 1 Oktober 2014.

[2] M. V. Rosing, S. White, F. Cummins dan H. , "Object Management Group (OMG), "Object Management Group, [Online]. Available:http://www.omg.org/news/whitepapers/Business_Process_Model_and_Notation.pdf.[Diakses 17 April 2017].

[3] Rosa A. S, M. Shalahuddin, Rekayasa Perangkat Lunak; Terstruktur dan Berorientasi Objek, Bandung : Informatika, 2013

[4] Fandy Tjiptono, G Chandra, Service, Quality & Satisfaction Edisi 3, Penerbit Andi, 2011

[5] EKO. K Budiarjo dan Faldy Irwiensyah, Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework Of Dynamic Crm Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta, 2008.

[6] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA

[7] Triton P B, SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik, Yogyakarta: ANDI, 2007

[8] Yakub, Pengantar Sistem Informasi, Graha Ilmu, 2012

[9] Sutarman, Membangun Aplikasi Web dengan PHP & MySQL Edisi 2, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

[10] Agung Utama. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten". OPSI, Vol 1, No. 2, Desember 2003.