# DAFTAR PUSTAKA


[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

[2] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*. 13th Edition, Jakarta: Erlangga, 2009.

[3] S. N.S.B dan S. D., *"The Effect of Market Share, Laverage Ratio and Capita Intensity Ratio on Stock Return",* vol. 3, pp. 139-146, 2009.

[4] G. Cooper Lee, Masao Nakanishi, "*Market-Share Analysis"*, U.S : Kluwer Academic Publishers, 2010.

[5] Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

[6] W. J, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 1984.

[7] A. Setiyaningrum, J. U. dan E., *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2015.

[8] S. Assauri, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*, Depok: Raja Grafindo, 2015.

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

[10] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001

[11] T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Andi, 2005.

[12] F. Buttle, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*, Jakarta: Bayumedia, 2004.

[13] I. Gautama, T. Thendean, W. Sanjaya and J. Holim, "*Pembangunan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT. App Tour And Travel - Jakarta*", *Kommit*, Vol. ISSN:1411-6286, 2004.

[14] Wijayanti, Teti, Imam Azhari. (2011). *Pengembangan Customer*

*Relationship Management Berbasis Web pada Griya Muslim Flora – Yogyakarta*. ISSN:2087-8737.

[15] Y.-G. Park Chung-Hoon & Kim, "*A Framework of Dynamic CRM:Linking Marketing with Information Strategy*," *Bussines Process Management Journal,* vol. 9, 2003.

[16] S. Kusumadewi, S. Hartati, A. Harjoko dan R. Wardoyo, *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM)*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

[17] R. Sianipar, *Membangun WEB dengan MySQL untuk Pemula dan Programmer*, Bandung: Informatika, 2015.

[18] A. Prasetio, *Buku Pintar Pemrograman Web*, Jakarta: Mediakita, 2012.

[19] R. S. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak,* Yogyakarta: Andi, 2012.

[20] Ladjanudin, *Analisis Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

[21] M. Irianto, *IT AUDIT: Audit Berbasis Risiko*, Bandung: Ikhlas Media, 2015.