DAFTAR PUSTAKA

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

[2] P. R. Kurnia, A. Permas Dan M. S. Rusli, New *Customer Relationship Management* Untuk Memenangkan Persaingan, Jakarta: Ppm, 2012.

[3] F. Buttle, *Customer Relationship Management* Concepts And Tools (Manajemen Hubungan Pelanggan), Malang: Bayumedia, 2014.

[4] E. K. B. &. F. Irwiensyah, "Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework Of Dynamic Crm Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta," 2008.

[5] D. H. N. H. Abdurrahman, S.E., Ak., M.M., Manajemen Strategi Pemasaran, 1 Penyunt., Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015.

[6] P. Kotler, G. Armstrong, L. Brown Dan S. Adam, Marketing, 7th Penyunt., Australia: Pearson Education Australia/Prentice Hall, 2006.

[7] P. D. Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2014.

[8] J. Sarwono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.