DAFTAR PUSTAKA

[1] J. Dyche, The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management, Canada: Addison-Wesley, 2002.

[2] Al-Bahra bin Ladjamudin, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005.

[3] Denny Charter, Irma Agtrisari, Desain dan Aplikasi GIS, Geographic Information System, Jakarta : P.T. Gramedia, 2003.

[4] Kadir, A. (2003). *Konsep & Tuntunan Praktis Basis Data.* Yogyakarta: Penerbit ANDI

[5] F. Buttle, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CONCEPTS AND TOOLS (MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN), Malang: Bayumedia, 2014

[6] R. Mujiastuti and D. Haryani, "APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN METODE FRAMEWORK DYNAMIC CRM," vol. 6, p. 3, 2014.

[7] J. G. Barnes, Secrets of Customer Relationship Management, Yogyakarta: Andi, 2003.

[8] P. C. Hoon dan K. Y. Gul, "A Framework of Dynamic CRM: Linking Marketing with Information Strategy," *Business Process Management Journal*, vol. 9, no. 5, pp. 652-671, 2003.

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

[10] Philip Kotler, 1993. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.FE. Universitas Indonesia.Jakarta.

[11] Buchari, Alma, *Pemasaran dan Pemasaran Jasa* , Bandung: Alfabeta, 2006.

[12] Saladin, Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, Bandung : Linda Karya, 2004.

[13] Susanty, Silvi Eka. Hendrawan, Rully A. Anggraeni, Wiwik, “Segmentasi Pelanggan Menggunakan Two Stage Clustering dan LRFM pada Divisi Marketing PT.XYZ untuk Mendukung Strategi Pengelolaan Pelanggan”. Fakultas Teknologi Informasi. Institut Surabaya : Teknologi Sepuluh November, 2011.

[14] William J. Stanton. 1984. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

[15] P. Kotler, MANAJEMEN PEMASARAN Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jakarta : Erlangga, 1998.

[16] S. Maulana, *5 Proyek Populer SMS Gateway*, Jakarta: PT ELEX MEDIA KOMPUTINDO, 2015.

[17] S. S. K, "ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISIS PROSEDUR PELAKSANAAN PROYEK AKHIR SEBAGAI ALAT BANTU IDENTIFIKASI KEBUTUH SISTEM," *Infotel*, vol. VII, pp. 143-152, 2015.