DAFTAR PUSTAKA

[1] F. Buttle, Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.

[2] K. K. Julie, Analisis dan Perancangan Sistem, Jakarta: PT Prenhallindo, 2003.

[3] R. McLeod dan G. P. Schell, Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: Salemba empat, 2008.

[4] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2014.

[5] S. S. Yanuar, S. Arijanto dan P. G. Liansari, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X," *Reka Integra,* vol. 02, no. 02, 2014.

[6] R. A. S dan M. Shalahudin, Rekayasa Perangkat Lunak (Terstrultur dan Berorientasi Objek), Bandung: Informatika Bandung, 2016.

[7] J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.

[8] O. Dyantina, M. Afrina dan A. Ibrahim, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)," *Jurnal Sistem Informasi (JSI),* vol. 4, no. 2, pp. 516 - 529, 2012.

[9] S. A. White dan D. Miers, "BPMN Modeling and Reference Guide Understanding and Using BPMN," dalam *BPMN Modeling and Reference Guide Understanding and Using BPMN*, Florida,USA, Future Strategies Inc, 2008, p. 23.

[10] Prof.Dr.Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta, 2016.