# DAFTAR PUSTAKA


[1] Anatasha Onna Carissa, Achmad Fauzi, dan Srikandi Kumadji. (2014). *"PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang)"*. Universitas Brawijaya.

[2] Hutahaean J. *"KONSEP SISTEM INFORMASI"*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2014.

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

[4] Setiawan D.L. (2015). *"REKAYASA SISTEM INFORMASI KOPERASI BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT"*. ICT Learning – Vol.1 No.1.

[5] Priyanto Dwi, (2016). *"Rancang Bangun Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode Framework of Dynamic CRM Pada Totebag Corner Semarang"*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

[6] Rosmala, Dewi, Falahah, Arianto, dan Dwi Bakhtiar. (2012). *"Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk"*. Yogyakarta, ISSN: 1979-2328, 30-06-2012.

[7] Lovelock Christoper, Wirtz Jochen, dan Mussry Jacky. *"Pemasaran Jasa"*, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga, 2010.

[8] Erlina Purnamawati. (2014). *"Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya"*. Teknik Industri FTI Veteran Jatim.

[9] Sri Suci Yuniar, Sugih Arijanto, dan Gita Permata Liansari. (2014). *"Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X"*, Bandung.

[10] Anhar. *"Panduan Bijak Belajar INTERNET untuk Anak"*, Sukabumi: ADAMSEIN MEDIA, 2016.

[11] A. Kadir. *"Pengenalan Sistem Informasi"*. Yogyakarta: ANDI, 2003.

[12] R. W. Rosari. *"PHP dan MySQL untuk pemula"*, Yogyakarta: ANDI, 2008.

[13] S. Arif Basofi. *"Konsep Database"*, Surabaya: ITS, 2007.

[14] B. M, "BPMN by Example," [Online]. Available: http://www.bpmn.org.. [Accessed 22 Maret 2016].

[15] Janner Simarmata. *"Rekayasa Perangkat Lunak"*, Medan, Andi OFFSET, 2009, pp.303-304.

[16] Al Bahra Bin Ladjamudin. *"Rekayasa Perangkat Lunak"*, Tangerang, Graha Ilmu, 2016, pp.361, 379.

[17] Whitten & Bentley. *"System Analysis and Design Methods – 7th Edition"*. November 22, 2005.

[18] Muhammad Musligudin dan Oktafianto. *"Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML"*, CV Andi Offset: Yogyakarta, 2016.

[19] McLeod, Jr, Raymond. *"Sistem Informasi Manajemen"*, Edisi ke Tujuh. Jakarta: PT Prenhallindo., 2001, p.308. ISBN 979-683-083-3.

[20] Nugroho, Bunafit. *"Menjual Aplikasi Penjualan Dengan PHP dan MySQL",* Yogyakarta: Ardana Media, 2006.

[21] Fandy Tjiptono. Ph.D, Gregorius Chandra. *"Service, Quality dan Satisfaction"*, Edisi ke Empat. Yogyakarta: ANDI, 2016.