DAFTAR PUSTAKA

[1] Andreani Fransisca,2009, "*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN APLIKASINYA DALAM INDUSTRI MANUFAKTUR DAN JASA", jurnal MANAJEMEN PEMASARAN, VOL. 2, NO. 2, OKTOBER 2007: 59-65

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

[3] Yunitarini Rika, Santoso Purnomo Budi, Nurwarsito Heru, 2012, "Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM", Jurnal EECCIS, vol.6, pp.84-85.

[4] MT Tjoanoto,2013, " Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial", JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA Vol. 1, No. 1, (2013) 1-9.

[5] Tjiptono Fandy .2016 .*SERVICE,QUALITY dan SATISFACTION EDISI 4*.Yogyakarta :ANDI.

[6] Azwar. 1988. Saifuddin. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Liberty.Yogyakarta.

[7] Al Bahra Bin Ladjamudin. 2006. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[8] Pressman, Roger S. 2002. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: Andi Offset.

[9] Dewi Rosmalia, Falahah, "Pemodelan proses bisnis B2B dengan BPMN (Studi kasus pengadaan barang pada divisi logistik)", 1730-1563-1-PB, 1, 2007.

[10] A.-B. B. Ladjamudin, Analisis dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

[11] H. A. Fatta, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2007.

[12] Afrina Mira, Ibrahim Ali, 2015, "Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer Unsri", Jurnal Sistem Informasi, vol.7, no.2, PP.854-855.

[13] R. SIANIPAR, MEMBANGUN WEB DENGAN DAN MYSQL UNTUK PEMULA DAN PROGRAMMER, Bandung: Informatika, 2015.

[14] Simarmata, J. (2010). Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: ANDI.