DAFTAR PUSTAKA

[1] Kadir. 2013. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

[2] Francis. 2014. *Customer Relationship Management*. Edisi Pertama.

[3] Gautama. 2004. *Pembangunan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT. App Tour And Travel – Jakarta*. Kommit. ISSN:1411-6286.

[4] Imam. 2011. *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web pada Griya Muslim Flora.* Yogyakarta: ISSN:2087-8737.

[5] B. E. 2008. *Kesamaan antara Front-CRM dan Dynamic-CRM sebagai Costomer.* Sesindo.

[6] Chung-Hoon. 2003. *Framework of Dynamic CRM:Linking Marketing with Information Strategy Bussines Process Management Journal,* vol. 9.

[7] Rosmala, Dewi, Falahah dan Arianto, Dwi Bakhtiar. 2012. *Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.* Yogyakarta. ISSN:1979-2328. http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/1078.

[8] Kusrini. 2007. *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan.* Yogyakarta: Andi.

[9] Kusumadwi, Hartati, Harjoko, dan Wardoyo. 2006. *Fuzzy Multi-Attribut Decision Making (Fuzzy MADM).* Yogyakarta: Graha Ilmu.

[10] Fathansyah. 1999. *Basis Data*. Bandung, Indonesia: Informatika.

[11] H. Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.

[12] B. M. "BPMN by Example," [Online]. Available: http://www.bpmn.org.. [Accessed 11 Oktober 2017].

[13] Sutarman. 2003. *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[14] Sugiri, Haris Saputro. 2008. *Pengelolaan Database Mysql dengan PhpMyAdmin.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

[15] Irianto, M. 2015. *IT AUDIT Audit Berbasis Risiko*. Bandung: Ikhlas Media.