DAFTAR PUSTAKA

[1] F. Buttle, Customer Relationship Management, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.

[2] E. Budiarjo dan A. Prasetyo, "Kesamaan Antara Front-CRM Dengan Dynamic-CRM Sebagai Customer Relationship Management(CRM) Framework," *SESINDO2008-ITS, 17-12-2008,* 2008.

[3] S. Kurniasih dan M. F. Ridho, "IMPLEMENTASI A FRAMEWORK DYNAMIC CRM PADA PERANGKAT LUNAK ELECTRONIC CUSTOMER RELA," 2006.

[4] D. Prianto, "Rancang Bangun Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode Framework of Dynamic CRM Pada Totebag Corner Semarang," Di Akses pada 21 September 2017.

[5] D. Hamidin, "Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan. Politeknik Pos Indonesia," *ISSN: 1907-5022,* p. http://journal.uii.ac.id/index.php/Snati/article/view/559/483, 2008.

[6] D. Rosmala, Falahah dan B. D. Arianto, "Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan Di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk," *SemnasIF 2012,* pp. 53-58, 30 Juni 2012.

[7] J. Griffin, Customer Loyalty, Jakarta: Erlangga, 2003.

[8] K. E. Kendall dan J. E. Kendall, Anlisis Dan Perancangan Sistem, Jakarta: PT. Prenhalindo, 2003.