# DAFTAR PUSTAKA


[1] Kadir, Abdul, Pengenalan Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2003.

[2] Moh.Nazir, Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.

[3] Fathansyah, Basis Data, Bandung: Informatika, 2012.

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

[5] Rangkuti, Freddy, Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.

[6] Rangkuti, Freddy, Measuring Customer Satisfaction, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

[7] Yuniar, S.S., Sugih Arijanto, Gita Permata Liansari, *"*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X**" Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, vol.2, no.2, pp.2338-5081, 2014.

[8] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2014.

[9] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York: THE FREE PRESS, 1990.

[10] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2013.

[11] Lily Puspa Dewi, U. I. PEMODELAN PROSES BISNIS, Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2010.

[12] Pusat Data dan Statistik, *Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*, Pendidikan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2014.

[13] Prihastono, Endro, "Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan

Customer Service Berbasis Web", DINAMIKA TEKNIK, Vol. VI, No.1 Hal 14-24, Januari 2012.

[14] Sutabri, Tata, Analisa Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.