# DAFTAR PUSTAKA


[1] Jogianto, Hartono. (2003). *Sitem Informasi.* Yogyakarta: Andi.

[2] Purnamawati, Erlina. (2014). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*. Jawa Timur: Teknik Industri FTI Veteran.

[3] Prof.Dr.dr. S Supriyanto, M.Sc., Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.

[4] J. Dyche. (2002). *The CRM Handbook A business Guide to Customer Relationship Management.* Addison-Wesley.

[5] Setiawan, D.L. (2015). *Rekayasa Sistem Informasi Koperasi Berbasis Customer Relationship Management.* ICT Learning – Vol.1 No1.

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

[7] A. Kadir. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

[8] Anhar. (2016). *Panduan Bijak Belajar Internet untuk Anak* . Sukabumi: Adamsein Media.

[9] R. W. Rosari (2008). *PHP dan MySQL untuk Pemula*. Yogyakarta: Andi.

[10] Nugroho, Bunafit. (2006). *Menjual Aplikasi Penjualan Dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Ardana Media.

[11] S. Arif Basofi. (2007). *Konsep Database.* Surabaya: ITS.

[12] Mc Leod., Jr, Raymond. (2001). *Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: PT.Prenhallindo.

[13] Musligudin, Muhammad., Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi offset.

[14] Whitten & Bentley. (2005). *System Analysis and Design Methods – 7th Edition.*

[15] B. M, "BPMN by Example," [Online]. Available: http://www.bpmn.org.. [Diakses pada 19 Mei 2018]

[16] Simarmata, Janner. (2009). *Rekayasa Perangkat Lunak.* Medan: Andi Offset.

[17] Bin Ladjamudin, Al Barha. (2016). *Rekayasa Perangkat Lunak.* Tanggerang: Graha Ilmu.

[18] Christopher Lovelock., Jochen Wirtz., Jacky Mussy. (2010). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi.StrategiPerspektif Indonesia* .Jakarta.

[19] Tjiptono Ph.D, Fandy., Chandra, Greorious. (2016). *Service Quality dan Satisfaction..* Edisi ke-4. Yogyakarta: Andi.

[20] Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools.* Malang: Bayumedia Publishing.

[21] Carissa, Anstasha Onna., Fauzi, Ahmad., Kumadji, Srikandi. (2014). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.* Malang: Universitas Brawijaya.