

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kadir, Pengenalan Sistem Informasi, Yogyakarta: ANDI, 2003.
- [2] A. Kristianto, Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya, Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [3] T. Sutabri, Sistem Informasi Manajemen, Yogyakarta: ANDI, 2005.
- [4] Purbo, W. Onno. Memahami Sistem Informasi. Jakarta : INFORMATIKA, 2004.
- [5] Budiardjo, Eko K dan Prasetyo, Ari. 2008. Kesamaan Antara Front-CRM dengan Dynamic-CRM Sebagai Customer Relationship Management(CRM) Framework, SESINDO2008-ITS, 17-12-2008.
- [6] Rosmala, Dewi, Falahah dan Arianto, Dwi Bakhtiar. 2012, Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Yogyakarta, ISSN: 1979-2328 , 30-06-2012
- [7] M. R, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [8] A. D. Andriana, "PENENTUAN JENIS PROMOSI MENGGUNAKAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)," *JURNAL MAJALAH UNIKOM*, vol. Volume 15 no 2, pp. 239-246, 2018.
- [9] W. Widia, "Manajemen Keluhan Pada Pelayanan dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) di PT. Duta Family Trieutama," 2016.
- [10] B. E, "Kesamaan antara Front-CRM dan Dynamic-CRM sebagai

Costomer,” Sesindo, 2008.

- [11] B. M, “BPMN by Example,” [Online]. Available : <http://www.bpmn.org>
- [12] R. Husein, A. Z., “PENENTUAN PRIORITAS PENANGANAN KELUHAN DAN PENJADWALAN TEKNISI DI PT. RYNDO JAYA VISUAL DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM)”
- [13] I Afrianto, A Heryandi, A Finandhita, S Atin, "Prototype of E-Document Application Based on Digital Signature to Support Digital Document Authentication" 2020.