

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. A. Nugraha and U. D. Widianti, "Sistem Penanganan Keluhan Dan Pengembangan Produk Di Mutiara Packaging Menggunakan Pendekatan Crm," *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 69–76, 2019.
- [2] M. A. Zakariah, V. Afriani, and K. H. M. Zakariah, *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020.
- [3] U. Chadiq, "Customer Relationship Management (CRM): Pilihan Strategi untuk Meraih Keunggulan Bersaing," *Dharma Ekon.*, vol. 18, no. 33, 2015.
- [4] A. Heryandi, "Pembangunan Sistem Informasi Pengisian Survey Evaluasi Perkuliahan Online Di Universitas Komputer Indonesia," *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 85–88, 2012, doi: 10.34010/komputa.v1i2.65.
- [5] A. O. Carissa, A. Fauzi, and S. Kumadji, "Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan," *J. Adm. Bisnis*, vol. 15, no. 1, 2014.
- [6] H. Gil-Gomez, V. Guerola-Navarro, R. Oltra-Badenes, and J. A. Lozano-Quilis, "Customer relationship management: digital transformation and sustainable business model innovation," *Econ. Res. istraživanja*, vol. 33, no. 1, pp. 2733–2750, 2020.
- [7] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014, [Online]. Available: <https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>.
- [8] A. A. Aziiza and A. N. Fadhilah, "Analisis Metode Identifikasi dan Verifikasi Kebutuhan Non Fungsional," *Appl. Technol. Comput. Sci. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 13–21, 2020.
- [9] A. Yasin, M. Z. Yumarlin, and T. Fitriyadi, "Analisis kebutuhan sistem informasi di lpk rj-comp yogyakarta," in *Seminar Nasional Informatika (SNIf)*, 2017, vol. 1, no. 1, pp. 111–116.
- [10] I. H. Santi, *Analisa perancangan sistem*. Penerbit NEM, 2020.
- [11] R. Parluka, T. A. Nisaa, S. M. Ningrum, and B. A. Haque, "Studi Literatur Kekurangan dan Kelebihan Pengujian Black Box," *Teknomatika*, vol. 10, no. 2, pp. 131–140, 2020.