

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Rohi.2015. *Web Programming is Easy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- A. David dan T. Charles, 2001. *The CRM Poketbooks*. United Kingdom: Management Pocketbooks Ltd.
- Alexander & Turner. 2001. *Customer Relationship Management*. Portal Garuda
- Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Andi. 2012. Pengertian aplikasi *Adobe Dreamweaver CS3*. Portal garuda
- A, S., Rosa dan Shalahuddin, M. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Asiseh & Riyadi. 2013. Penerapan sistem informasi *customer relationship management* dalam upaya meningkatkan pelayanan. Polinela
- Barnes. 2003. Hubungan. Yogyakarta: Andi
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Dennis, Alan. 2012. *System Analysis And Design 5th Edition*. America: Wiley.inc.
- Fatta. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Giguere, S., J.F. Prescott, J.D, R.D.Walker, dan P.M., Dowling. 2006. *Antimicrobial Therapy in Veterinary Medicine*, Fourth edition. Blackwell Publishing, Iowa.
- Iriandini, et al. Perancangan *customer relationship management* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Surabaya
- J.Supranto. 2001. *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi 6. Jakarta : Erlangga.
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia, 2001. *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison – Wesley. USA.
- Pardede,et al. 2011. Analisis dan perancangan *customer relationship management* berbasis web pada bintang mas tour travel palembang. STMIK GI MDP.
- Pee. 2001. Manajemen hubungan pelanggan. E-book

Permatasari & Firniawati. 2013. Perancangan *customer relationship management* berbasis *web*. Tettsube Clothing

Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: DIVA Press.

Roger, S. Pressman, Ph.D., 2012, *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktisi)*, Edisi 7 : Buku 1, Andi.

Sommerville. 2011. *Metode Waterfall*. Surabaya

Soumokil & Manupputy. 2013. Perancangan sistem informasi kepuasan pelanggan untuk pelayanan pemasaran baru dan *handling compliant* berbasis *web*. Salatiga.

Tjiptono Fany & Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*, Penerbit Yogyakarta: Andi.

Turban, E., dkk. 2005, *Decision Support Systems and Intelligent Systems*. Yogyakarta: Andi Offset.