

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatta, H., 2011. *Analisis dan Desain Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arief, M.R., 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySql*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Buttle, F., 2004, *Customer Relationship Management Concepts and Tools*, Bayumedia, Malang.
- Darudiato, S., Puji, Y.D., Angelina, D., dan Margaretha, D., 2006, *Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Web (Studi Kasus: PT. Fajar Buana Internasional)*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta, 17 Juni 2006.
- Dyantina, O., Afrina, M., dan Ibrahim, A., 2012, *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*, Jurnal Sistem Informasi (JSI), Nomor. 2, Volume. 4, Halaman 516-529.
- Hardiyansyah. 2006, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hidayat, A.N., Muhammad, N.A., dan Suryotrisongko, H., 2012, *Integrasi Aplikasi Android dan Komputer Server sebagai Solusi Mobile Commerce dan CRM Studi Kasus Toko Game XYZ*, Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan, Semarang, 23 Juni 2012.
- Iskandar. 2008, *Panduan Lengkap Internet*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisis dan Desain: Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Karnila, S., 2013, *Pemodelan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web dan SMS dalam Pengelolaan Lowongan Pekerjaan Bagi Alumni Perguruan Tinggi dengan Framework Zachman*, Fakultas Ilmu Komputer, Informasi dan pendidikan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung.

- Kundre, A.J., Wisnubadhra, I., dan Suselo, T., 2013, *Penerapan Customer Relationship Management dengan Dukungan Teknologi Informasi pada PO.Chelsy*, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia, Yogyakarta, 19 Januari 2013.
- Nilasari, S., 2014, *Jago Membuat Website Gratis dan Cepat*, Niaga Swadaya, Jakarta.
- Pressman, S.R., 2012, *Software Engineering*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Rossa, A.S., dan M. Shalahuddin. 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Modula, Bandung.
- Sukarti, A., 2015, *Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Customer Relationship Management (CRM), Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Fave Hotel Denpasar*. Manajemen dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar Bali.
- Sulastiyono, A., 2007, *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*, Alfabeta, Bandung.
- Tanuwijaya, H., 2012, *Implementasi Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi*, Sistem Informasi, STIKOM, Surabaya.
- Tama, B.A., 2009, *Implementasi Teknik Data Mining di dalam Konsep Customer Relationship Management (CRM)*, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Taqwa, Putri., Sihombing, D.J.C., dan Bata, Julius., 2015, *Model Social CRM Sebagai Strategi Bisnis Pariwisata Provinsi Sumatera Utara*, Seminar Nasional Informatika, Yogyakarta, 14 November 2015.
- Trinoto, Wardati, I.U., 2010, *Implementasi SMS Gateway Dan SMS Broadcast untuk Pelayanan Konsumen pada CV. Tanjung Pinang Motor Pacitan*, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Surakarta, Jawa Tengah.
- Wahana Komputer. 2012, *Adobe Dreamweaver CS5.5*, CV Andi Offset, Yogyakarta.