

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia ,I ,S. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang.*
- Andreani, F. (2007) .*(Customer Relationship Management (Crm) Dan Aplikasinya Dalam Industri Manufaktur Dan Jas, Surabaya : Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 2, No. 2,*
- Arina ,Y, P. & Japarianto, S.E., M.M. (2013). *Analisa Pengaruh Cutumer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kastele Resto Surabaya.* Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No1,1-7.
- Al-Fatta, H. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Bhaskara, Satriyo U.P. & dkk. (2014). *Customer Relationship Management (Crm) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado.* Jurnal EMBA 99 Vol.2 No.1 ; ISSN 2303-1174 ; Hal. 99-110 .
- Dyantina, O., & dkk. (2012). *Penerapan Custumer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN).* Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2 ; ISSN Print : 2085-1588 ; ISSN Online : 2355-4614, 516-529.
- Hidayat, R. (2014). *Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan.* ISSN : 2088 – 1762 Vol. 4 No. 2.
- Montana , S & Mochamad, M, N (2010). *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce.* Jakarta Barat. *CommIT*, Vol. 4 No. 2, 139 - 149 .
- Onna, A ,C. & dkk (2014). *Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bandung Sport Distro Malang);* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1.
- Rivai, B. Y., & dkk. (2009). *Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT. Crystal Laju Wisata.* Jakarta: Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi, 2(1).
- Pratama, I. P. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya.* Bandung: BL-Obses.
- Richard ,F, K. (2011). *Pengembangan Customer Relationship Management .* Yogyakarta. *TELEMATIKA* Vol. 7, No. 2, hal 111 – 118 .
- Rosa.A.S, & M.Shalahuddin. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek.* Bandung: BL-Obses.

