

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- A, S., Rosa dan Shallahuddin. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak, Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Edisi Revisi. Jakarta : INFORMATIKA.
- Binanto Iwan, (2007), *Membangun Jaringan Komputer Praktis Sehari-Hari*. Yogyakarta.
- Curioso, A., Bradford, R., & Galbraith, P. (2010). *PHP and Get more out of Optimization*. Canada: Wiley Publishing, Inc.
- David powers. (2011). *Designing and Developing for Mobile with jQuery, HTML5 dan CSS3*. United States of America: Peachpit.
- Dyantina, Ovi, dkk. (2012). *Penerapan Costumer Relation Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN*, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya Palembang.
- Dennis, A., Wixom, B. H., & Tegarden, D. P. (2012). *Systems analysis design, UML version 2.0 : an object oriented approach*.
- Ema, Sarkawi. (2013). *Penerapan Customer Relationship Management Untuk Merancang Fitur Aplikasi Penjualan Buku Online*. Yogyakarta: STMIK-AMIKOM
- Fitriyani, Yunita, dkk. (2011). *Rancang Bangun E-Library Berbasis Customer Relationship Management (CRM) Sekolah Menengah Atas*. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. (2004) *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.), h18-19
- Greenberg, P. (2004). *CRM at the speed of light: essential customer strategies for the 21st century*. New York: McGraw-Hill.
- Hanif, Al-Fatta, (2007), *Analisis & Perancangan Sistem Informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan & organisasi modern*, Andi, Yogyakarta.
- Joko Ristono. (2016), *Cara Kerja CRM*. Diakses pada tanggal 21 Maret 2019, dari <http://www.belajartentangcrm.com/2016/09/bagaimana-cara-kerja-crm.html?m=1pdf>.
- Jogiyanto, (2005), *Analisis & Design Sistem Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, P., Johnson, S. C., & Distinguished, S. (2015). *Customer Relationship Management*. Third edition.
- Ladjamudin, Al Bahra., (2005), *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*, Graha Ilmu, Tangerang.
- Lee, EW., (2012), *Data Mining Application in Customer Relationship Management for Hospital Inpatients*, Healthcare Informatics Research, vol. 18, no. 3, pp. 178–185.
- Mulyadi. (2008). *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nelly, dkk, (2010). *Perancangan E-Customer Relationship Management Pada PT. Starsindo Logistics*. Bina Nusantara University. Jakarta Barat.

- Rachmat, (2014). *Manajemen Strategi*, Bandung: CV Pustaka Setia, h.285.
- Rahmat, Hidayat, (2014). *Sistem Informasi Ekspedisi Barang dengan Metode E-CRM untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan*.
- Simamarta, Janner. (2006). *Aplikasi Mobile Commerce menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supramono, E. (2015). *Analisis Pengaruh Price dan Promotion Terhadap Penjualan Roko*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sampit.
- Supriyanto, Aji. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Taqwa, Putri Prasetyaningrum, dkk, (2015). *Pengembangan E-CRM pada PerBANKan Berbasis WEB*, Program Studi Magister Teknik Informatika Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Turban, E., dkk. (2010), *Decision Support Systems and Intelligent Systems*. Yogyakarta: Andi Offset.