

## DAFTAR PUSTAKA

- Beizer, B. (2015). *Black-box Testing: Techniques for Functional Testing of Software and Systems. A Pocket Guide to Risk Mathematics*. John Wiley & Sons, Inc. (US). <https://doi.org/10.1002/9781119206125.ch1>
- Bintang, A., Andriani, R., Rizki, K., & Dewantara, Y. (2016). PERAN E-CRM (ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi pada Harris Hotel & Conventions Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 40(1), 194–198.
- Ciarmiello, A. (2016). *PET-CT and PET-MRI in Neurology. PET-CT and PET-MRI in Neurology*. Napoli: Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-31614-7>
- 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.
- Dennis, A., Wixom, B. H., & Tegarden, D. P. (2012). *Systems analysis design, UML version 2.0: an object oriented approach*.
- Duan, S. L. Z. (2014). *Structured Object-Oriented Formal Language and Method*. Tokyo, Japan: Springer Nature.
- Faisal Okta Nugraha, Wina Witanti, A. K. (2014). Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus 153. *Polsri*, 153–160. <https://doi.org/10.2298/PAN0903301G>
- Gea, A. A. (2017). Sumber Daya Manusia dalam Lingkungan Bisnis Global Kompetitif. *Humaniora*, 5(1), 52. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2980>
- Joyendri, A. (2017). Strategi Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dan Volume Penjualan Menggunakan Teknik Clustering K-Means. *Telematika*, 14(02), 75–82.
- Kholil, I. (2017). Customer Relationship Management ( Crm ) Berbasis Web, 13(1), 43–48.
- Kotler, P., Johnson, S. C., & Distinguished, S. (2015). *Customer Relationship Management*. Third edition.
- M.Qadafi Khairuzzaman. (2016). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(e-CRM) PT. DELTA JAYA MOTOR SINGKAWANG. *KHATULISTIWA INFORMATIKA*, 4(1), 64–75.
- Nigel Hill, B. S., & Greg, R. (2002). *Customer Satisfaction Measurement for ISO 9000:2000*. Oxford: A division of Reed Educational and Professional Publishing Ltd A.

- Ni made marta, N., Oka, S., & Dewa Gede, A. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling. *E-Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, 5(1), 408–417.
- Nofi Erni, Sriwana, I. K., & Yolanda, dan W. T. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(1), 76–81.
- Purwanto, H., Sumbaryadi, A., & Sarmadi, S. (2018). E-crm Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture. *Pilar Nusa Mandiri*, 14(1), 15–20.
- Riswan E. Tarigan, Arnon M. Sugiarto, A. E. W. (2017). Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus 523, 523–529.
- Sri Utami, S. (2010). Pengaruh Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis (Setyaningsih Sri Utami) PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERKEMBANGAN BISNIS, 61–67.
- Yosua, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1).