

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. Z., Rahayu, A., Hendrayati, H., & Yusuf, R. (2020). The Role of Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) in Improving Service Quality. *Journal of Physics: Conference Series* , 1764.
- Al Fatta, H. (2007). *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi*. Andi Offset.
- Chairuna, D., Lisanti, Y., & Kuncoro, E. A. (2012). Penerapan E-Customer Relationship Management. *ComTech* , 291-306.
- Fattah, A. (2007). *Definisi Perancangan Menurut Ahli*. Retrieved Maret 2020, from definisiahli.blogspot: <http://definisiahli.blogspot.com/2014/11/definisi-perancangan-sistem-menurut-ahli.html>
- Greenberg, P. (2004). *CRM At The Speed Of Light: Essential Customer Strategies For The 21st Century*. New York: McGraw-Hill.
- Haryana, K. S. (2008). Pengembangan Perangkat Lunak Dengan Menggunakan PHP. *Jurnal Computech & Bisnis* , 14-21.
- Hendrianto, D. E. (2014). Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan. *IJNS* , 57-64.
- Hidayat, R. (2014). Sistem Informasi Ekspedisi Barang dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Jurnal SISFOTEK GLOBAL* , 41-45.
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi (FE)* , 184.
- Ladjamudin. (2015). *Pengertian Perancangan*. Retrieved Maret 2020, from [https://www.academia.edu/9308770/Pengertian\\_perancangan\\_menurut\\_bin\\_Ladjamudin](https://www.academia.edu/9308770/Pengertian_perancangan_menurut_bin_Ladjamudin)
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nelly, Hudiarto, & Yudhika, R. (2010). Perancangan E-Customer Relationship Management Pada PT Starsindo Logistics. *ComTech* , 449-460.
- Pressman, R. S. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto, H., Sumbaryadi, A., & Sarmadi. (2018). E-CRM Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture. *Jurnal PILAR Nusa Mandiri* , 15-20.
- Ramadhan, A. B., Kusumawati, A., & Dewantara, R. Y. (2016). Peran E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 194-198.
- Rosa, & Shalahudin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika.
- Rosita, E., & Hasibuan, D. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT Buana Telekomindo. *Jurnal TIMES* , 7-14.
- Som Naidu, P. (2006). *E-learning: A Guidebook of Principles, Procedures and Practices*. Melbourne, Australia: New Delhi : Commonwealth Educational Media Center for Asia.
- Supriadi. (2013). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zakaria, H., & Marlia, A. E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customer Berbasis Web dengan Model Waterfall. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi* , 66-72.