

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad., 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Abdullah, Rohi., 2015, *Web Programming is Easy*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Al Fatta, Hanif., 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Yogyakarta.
- Asiseh, F., Kertahadi. Dan Riyadi., 2013, *Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.1, No.1. 1.
- A, S., Rosa dan Shalahuddin, M., 2011, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*, Bandung.
- Buttle, Francis., 2009, *Customer Relationship Management*, Elsevier Ltd, USA.
- Carissa, A. O., Fauzi, A. dan Kumadji, S., 2014, *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.15, No.1, 1.
- Dennis, Alan., 2012, *System Analysis And Design 5th Edition*, Wiley.inc, America.
- Dyantina, O., Afrina, M. dan Ibrahim, A., 2012, *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web*, Jurnal Sistem Informasi, Vol.4, No.2, 1.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E. dan Mawardi, M. K., 2015, *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.23, No.2, 1.
- Long, C. S. dan Khalafinezhad, R., 2013, *Customer Satisfaction and Loyalty*, Jurnal Teknologi, Vol.64, No.2, 64.
- Montana, S. dan Noor, M. M., 2010, *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce*, Jurnal Communication and Information Technology (CommIT), Vol.4, No.2, 1.
- Prastowo, Andi., 2010, *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitati*, DIVA Press, Jogjakarta.
- Roger, S. Pressman, Ph.D., 2012, *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktisi)*, Edisi 7 : Buku 1, Andi.