

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, M. & Ibrahim, A., 2013. Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *Jurnal Sistem Informasi*, Volume V, pp. 629-644.
- Akif, M., Prasetyo, Y. A. & Ambarsari, N., 2015. Pengembangan Aplikasi E-Crm Bojana Sari Menggunakan Metode Prototype. *e-Proceeding of Engineering*, Volume II, pp. 1057-1070.
- Al-Qutaish, 2010. Quality Models in Software Engineering Literature: An Analytical and Comparative Study. *Journal of American Science*, Volume III, pp. 166-175.
- Al-Shammari, M., 2009. *Customer Knowledge Management: People, Processes, and Technology*. Hershey: IGI Global.
- Chaffey, 2013. *E-Business and E-Commerce Management*. Amerika: Prentice Hall.
- Dyche, J., 2002. *The CRM Hand Book : A Business Guide to Customer Relationship Management..*
- Greenberg, J., 2002. *Comprehensive Stress Management*. New York: Grew-Hill.
- Hamidin, D., 2008. Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan (SNATI 2008). *SNATI*.
- Hidayat, R., 2013. Rancang Bangun Sisfo Ekspedisi Barang Dengan Metode E-Crm Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *SNIPTEK*, pp. 156-159.
- Hidayat, R., 2014. Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Sisfotek Global*, Volume IV, pp. 41-45.
- Kadir, A., 2013. *Buku Pintar Programmer Pemula PHP*. Yogyakarta: Mediakom.
- Kalakota, R. & Robinson, M., 2001. *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. USA: Longman Inc.
- Kusrini, 2007. *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lupiyoadi, R., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Morgan, R. & Hunt, S., 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing *Journal of Marketing*. *Marketing*, Volume LVIII, pp. 20-38.
- Mulyadi, 2016. *Sistem Akuntansi Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

- Prasetyaningrum, P. T., Wisnubharda, I. & Suyoto, 2015. Pengembangan E-Crm Pada Perbankan Berbasis Web 2.0 (Studi Kasus Bank Bpd Diy Cabang Utama Yogyakarta). *Seminar Teknologi Informasi dan Komunikasi*, pp. 277-284.
- Pressman, R., 2015. *Software Engineering*. New York: McGraw-Hill.
- Romney, M. & Steinbart, P. J., 2015. *Accounting Information Systems*. England: Person Educational Limited.
- Rosa, A. & Shallahuddin, M., 2016. *Modul Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Modul.
- Sommerville, I., 2011. *Software Engineering (Rekayasa Perangkat Lunak)*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F., 2006. *Manajemen Jasa*. 1st ed. Yogyakarta: Andi.
- Turban, E., 2004. *Electronic Commerce*. New Jersey: Prentice Hall.
- Turban, E., 2008. *Electronic Commerce*. New Jersey: Prentice Hall.
- Wilde, S., 2011. *Customer Knowledge Management: Improving Customer Relationship through Knowledge Application*. United States of America: Springer.