

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh, R. (2016) *Easy & Simple Web Programming*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo. doi: 716050881.
- Barnes, J. G. (2003) *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- David, A. and Charles, T. (2001) *The CRM Pocketbooks*. United Kingdom: Management Pocketbooks Ltd.
- Dyantina, O., Afrina, M. and Ibrahim, A. (2012) 'Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) 1,2,3', *Sistem Informasi*, 4(2), pp. 516–529. Available at: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.
- Hidayat, R. (2014) 'Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan', *Sisfotek Global*.
- Januaris Kundre, A., Wisnubadhra, I. and Suselo, T. (2013) 'PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PO. CHELSY', *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*.
- Kalakota, R. and Robinson, M. (2001) *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. USA: Addison.
- Kezia, K. I. and Nursalin, K. (2011) 'PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk', *Fokus Ekonomi (FE)*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Lena, A. and Ratna, K. (2008) 'Pengertian PHP dan MySQL', *Ilmu Teknologi Informasi*.
- Pressman, R. S. P. D. (2012) *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktisi)*. 7th edn. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto, H., Sumbaryadi, A. and Sarmadi, S. (2018) 'E-Crm Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture', *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*.
- Turban, D. K., J. Lee, T. and Liang, D. T. (2012) *Electronic Commerce 7th Edition*. United States: Pearson.
- Turban, E. and dkk (2005) *Decision Support Systems and Intelligent Systems*. Yogyakarta: Andi Offset.