

DAFTAR PUSTAKA

- Adreani, F. 2007. *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa Manajemen Pemasaran*. Vol.2, 59-65
- Anggita Putri Iriandini, Edy Yulianto, M. Kholid Mawardi. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 23 No. 2 Juni 2015.
- Afrina, M., & Ibrahim, A. 2013. *Rancang Bangun Electronic Costumer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri*. Jurnal Sistem Informasi (JSI), 5(2), 629–644.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Alih bahasa oleh Arief Subiyanto. Jakarta : Bayumedia Publishing
- Cohen, M. 2004. *Exploiting response models—optimizing cross-sell and up-sell opportunities in banking*. Information Systems, 39, 327–341.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fathansyah. 1999. *Basis Data*. Informatika Bandung, Bandung.
- Jogiyanto, H.M 2001. *Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta

- Imbar, Deny G. 2013. *Aplikasi Penjualan Komputer dengan Metode Crossselling dan Upselling Dilengkapi Algoritma Greedy Dalam Pengambilan Keputusan. Bandung.* Jurnal Sistem Informasi Vol. 8 No. 1. Maret 2013: 95-111
- Iptaria, Riry. 2006. *Evaluasi Implementasi E-Business.* Fasilkom UI : Jakarta
- Kalakota, R. dan Robinson, M. 2001. *E - Business 2.0 Roadmap for Success.* Massachusetts: Addison Wesley Longman.
- Kendall, K.E. dan Kendall, J.E. 2003. *Analisis dan perancangan Sistem.* PT Prenhallindo dan Pearson Education Asia Pte. Ltd: Jakarta
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.
- Ogedebe, P.M.,& Jacob, B.P. , 2012, Software Prototyping: A Strategy to Use When User Lacks Data Processing Experience. *ARPN Journal of Systems and Software.* VOL. 2, NO.6 , 2012, http://scientific-journals.org/journalofsystemsandsoftware/archive/vol2no6/vol2no6_4.pdf.
- Ovi Dyantina , Mira Afrina , Ali Ibrahim. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN).* Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2, Oktober 2012. ISSN 2085-1588.
- Pahlevy. 2010. *Pengertian Flowchart Dan Definisi Data.* Jakarta: Elex Media.
- Pressman, Roger, S. 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak.Pendekatan Praktisi.* Edisi 7. Yogyakarta : Andi.
- Riris Roisah, Iis Iskandar, Ridwan Mahanka, Andry Trijumansyah, Nita Yunita. 2019. *Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management (Studi Kasus Pada Point Media*

Sejahtera). JURNAL ABDIMAS BSI Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 2 No. 1 Februari 2019. E-ISSN : 2614-6711.

Rosmayani. 2016. *Customer Relationship Management*. Jurnal Valuta Vol 2 No 1, April 2016, 83-98. ISSN : 2502-1419.

Salim, Peter dan Yeni, S., (1995). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English.

Siagian, Sondang. 2004. *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara, Jakarta.

Wilde. 2011. "*Customer Knowledge Management: Improving Customer Relationship through Knowledge Application*". Jurnal Ilmu Komunikasi. 10(1). 49-62.

Wiyadi, 1991. *Manajemen Pemasaran I*. Surakarta : Fakultas Ekonomi, UMS.

Yahya, Yohanes. (2008). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Komputer.