

DAFTAR PUSTAKA

1. Banes, James G.; *“Secrets of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan”*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
2. Buttle, Francis dan Maklan, Stan.; *“Customer Relationship Management : Concepts and Technologies”*, Nutech Print Service, 2015.
3. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*, Jilid 1, edisi 9, Erlangga, Jakarta, 1997.
4. Sugiyono; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Edisi ke -13, Alfabeta, Bandung, 2005.
5. Supranto, J.; *”Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
6. Jogiyanto; *“Metodologi Penelitian Bisnis”*, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta
7. Zeithhaml, Valerie A; *“Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm”*, Edisi 2, 2000.
8. Chan, Syafruddin; *“Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut”*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
9. Kotler, P.; *“Manajemen Pemasaran”*, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
10. Sutanta, E.; *“Sistem Informasi Manajemen”*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003.
11. Sunyoto, D ,; *“Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi)”*, CAPS, Yogyakarta, 2014.
12. Margono, S.; *“Metodologi Penelitiann Pendidikan”*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
13. Hartono, Jogiyanto,; *“Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, edisi 3, Andi, Yogyakarta, 2009
14. <http://prodesigntools.com/products/adobe-cs6-system-requirements.html>
diakses tanggal 27 Januari 2016
15. <https://technet.microsoft.com/en-us/library/ee624351.aspx> diakses tanggal 27 Januari 2016