

## DAFTAR PUSTAKA

- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta.
- Jogiyanto, Hartono. 2006. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Kadir, Abdul. 2003. *Konsep dan Tuntunan Praktis Basis Data*. Yogyakarta: ANDI.
- Kadir, Abdul. 2008. *Tuntunan Praktis Belajar Database Menggunakan MySQL*, Yogyakarta: ANDI.
- Nugroho, Bunafit. 2004. *PHP dan MySQL dengan Editor Dreamweaver MX*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Supranto. J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jilid 1, Jakarta: Rineka Cipta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Oliver, Richard L. 1999, "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Brady, M., & Loonam, J. 2010. *Exploring the user of entity-relationship diagramming as a technique to support grounded theory inquiry*. Bradford: Emerald Group.

- Tunggal, A.W. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Pressman, Roger S., 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Fathansyah, 2012, *Basis Data*, Bandung: Informatika.
- Sukamto, R. A. & Shalahuddin. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI.
- Bell, Charles. 2012. *Expert MySQL*. New York: Apress Media LLC.
- Permatasari, N., Rokhmawati, R., & Pradana, F. 2017. *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Reward Pelanggan Berbasis Website pada Pepito Market Cabang Samur*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 2, no. 2, p. 659-666, Agu. 2017. ISSN 2548-964X.
- Kuswatun, Damayanti, Yuliani & Rahmansyah. 2014. *Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada PT. Cahayamulia Glassindo Lestari Palembang Berbasis Sms Gateway [Skripsi]*. Palembang (ID): STMIK MDP.
- Agunta, N., Mulyanto, A., & Suhada, S. 2017. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Mobile Pada Coffee Toffee [Skripsi]*. Gorontalo (ID): Universitas Negeri Gorontalo.