

DAFTAR PUSTAKA

- (Burkey & Breakfield, 2000; Fauzi & Harli, 2017; Kosasi, 2018; Rahman et al., 2018; Tiyani & Irawan, 2019)A.S., R., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. BI-Obses.
- Burkey, R. E., & Breakfield, C. V. (2000). Customer relationship management. *Designing a Total Data Solution: Technology, Implementation, and Deployment*, 0274, 463–478. <https://doi.org/10.1201/9780203997512>
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76. <https://doi.org/10.29207/resti.v1i1.16>
- Kosasi, S. (2018). Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 4(2), 92–102.
- Rahman, A. A., Supaidi, A., Aslamiah, I., & Ibrahim, A. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 72–78. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.1.05>
- Tiyani, I. S., & Irawan, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Guna Meningkatkan Pelayanan Serta Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: PT Djaya Bersama Putra Prima. *Jurnal Idealis*, 2(4), 118–124.
<http://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/view/1337/641>
- A.S., R., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. BI-Obses.