

## DAFTAR PUSTAKA

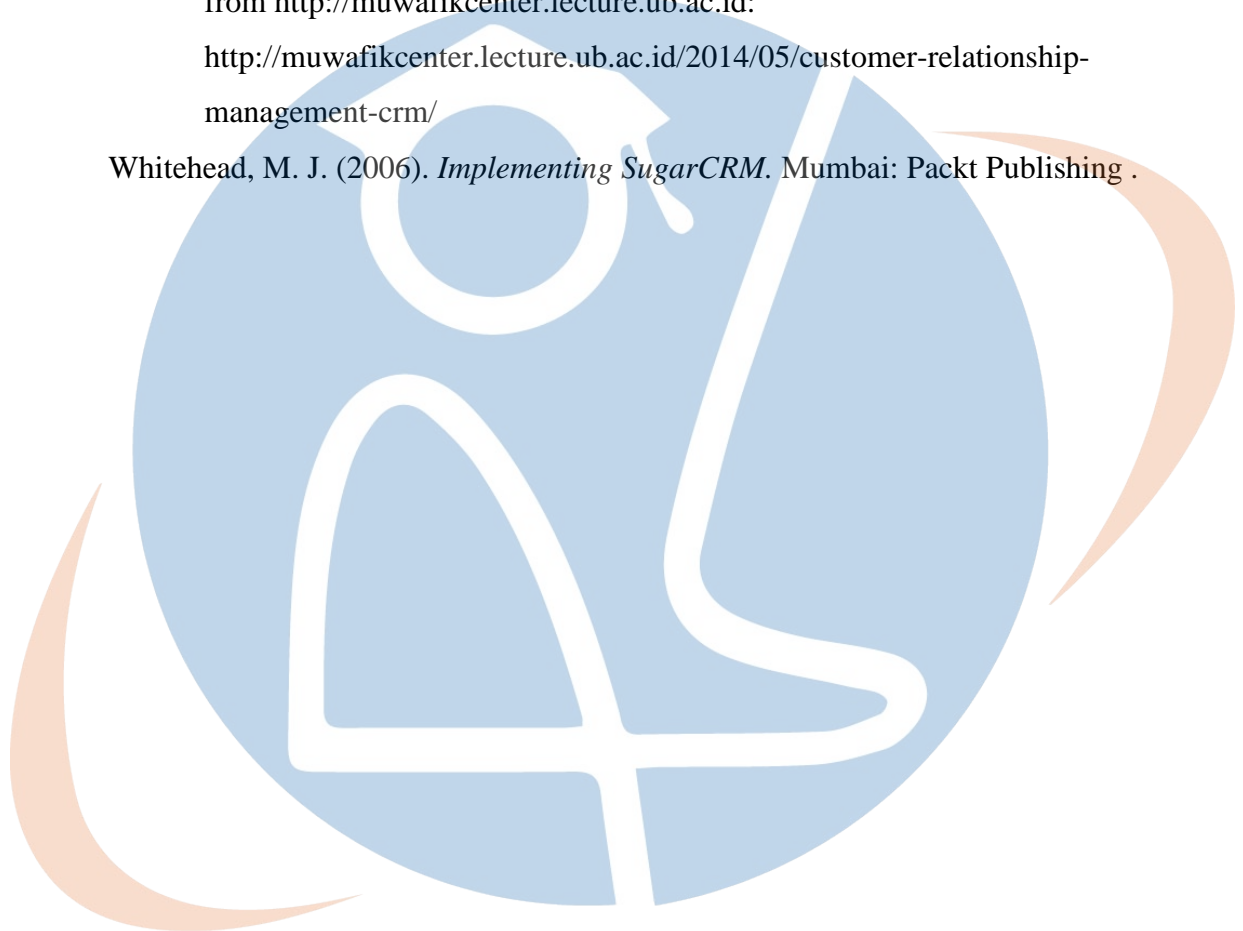
- Anatasha Onna Carissa, A. F. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang).
- Bambang Setiawan, A. F. (2012). Implementasi CRM Dalam Bisnis Pusat Perbelanjaan (MALL) Berbasis WEB dan SMS Gateway.
- Cynthiawati, D. (2004). Efektifitas CRM dari sudut pandang komunikasi pemasaran (studi kasus kartu prabayar GSM Simpati di Fakultas Ekonomi Universitas Jayabaya).
- Dudung. (2015, 11 12). *Pengertian Dan Karakteristik Customer Relationship Management (CRM)*. Retrieved Maret 07, 2017, from <http://www.dosenpendidikan.com>:  
<http://www.dosenpendidikan.com/pengertian-dan-karakteristik-customer-relationship-management-crm/>
- Fikri, S. T. (2017, April 30). <http://nurulfikri.ac.id>. Retrieved from <http://nurulfikri.ac.id/index.php/tentang-stt-nf/profil>:  
<http://nurulfikri.ac.id/index.php/tentang-stt-nf/profil>
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management 9e*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- M. Sidi Mustaqbal, R. F. (2015). *Pengujian Aplikasi Menggunakan Black Box Testing Boundary Value Analysis (Studi Kasus : Aplikasi Prediksi Kelulusan SNMPTN)*.
- Mirza, S. (2006). Penerapan CRM sebagai alat penunjang dalam menghadapi persaingan kompetitif (studi kasus PT SM).
- Rusmanto. (2013). Analisis Implementasi Aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan, Studi kasus PT NCI.
- Saleh, A. M. (2017, Mei 09). *Customer Relationship Management (CRM)*. Retrieved from <http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id>:

<http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/customer-relationship-management-crm/>

Saleh, A. M. (2017, Mei 09). *Customer Relationship Management (CRM)*. Retrieved from <http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/>

<http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/customer-relationship-management-crm/>

Whitehead, M. J. (2006). *Implementing SugarCRM*. Mumbai: Packt Publishing .



STT - NF