

DAFTAR PUSTAKA

- Bergeron, Bryan. *"Essential of CRM a Guide to Customer Relationship Management"*. USA: Wiley.com 2002.
- Budi, A. Permana. *"Manajemen Marketing Perhotelan"*. Yogyakarta: Andi 2013.
- Candra, Ahmadi dan H. Dadang. *"E-Bussiness dan E-Commerce"*. Denpasar: Andi 2013.
- Hariyanto, Bambang. *"Rekayasa Sistem Berorientasi Objek"*. Bandung, April 2004.
- Haryani, M. Rully and D. Riska. "Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dengan metode framework of dynamic CRM." *Jurnal Teknologi* Volume 6 Nomor 1 hal.33-44 Januari 2014.
- Kim, CH Park dan YG. "A Framework of Dynamic CRM : Lingking Marketing with Information Strategy." *Business Process Management Journal* Vol. 9 No. 5 hal.652-671 2003.
- Milwandhari, Shiyami. "Perancangan E-Customer Relationship Management pada Perusahaan Bidang Jasa Perhotelan." *SEMASSI* ISSN : 2088-7132 1 hal.1-6 2011.
- Priyanto, Dwi. Rancang Bangun Customer Relationship Management (CRM) menggunakan Metode Framework of Dynamic CRM pada Totebag. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang 2014.
- Robinson dan R Kalakota. *"E-business 2.0 roadmap for success"*. Massachusetts: Longman inc 2001.
- Santo F, Wijaya and A. Hendra. *"Ensensi dan Penerapan ERP dalam Bisnis"*. Yogyakarta: Graha Ilmu 2012.
- Sutabri, Tata. *"Konsep Sistem Informasi"*. Jakarta: Andi 2012.
- Yunus, M. Taufan. Perancangan Electronic Customer Requirement Management (e-CRM) pada Perusahaan Jaya Makmur Furniture dengan Menggunakan PHP dan MYSQL. Yogyakarta 2009.
- Zora, Libriani dkk. "E-CRM pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru." *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer* Vol. 1 No. 2 hal. 200-210 2013.