

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, & Irviani. (2017). *Pengantar Sistem Informas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Anzani, T. (2019, Agustus 1). *PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DENGAN METODE IRIS PADA GYM DAN SWIMMINGPOOL HORISON PALEMBANG*. Retrieved from EDocs Ilkom UNSRI: <http://edocs.ilkom.unsri.ac.id/3791/1/09031281722084-TsaniyahAnzani.pdf>
- AS, R., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Barakbah, A. R., Karlita, T., & Ahsan, A. S. (2013). *Logika dan Algoritma*. Surabaya: Politeknik Elektronika Negeri Surabaya.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. London: Routledge.
- Chalmeta, R. (2006). Methodology For Customer Relationship Management. *The Journal of Systems and Software*, 1015-1024.
- Daqiqil, I. (2011). *Framework Codeignitier Sebuah Panduan dan Best Practice*. Pekanbaru.
- Darmawan, D., & Fauzi, K. N. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Doherty, N. F., & Lockett, N. J. (2007). Closing the Gap Between the Expectations of Relationship Marketing and the Reality of E-CRM. *IGI Global Timely Knowledge*, 6.
- Drs. Salim, M., & Drs. Syahrudin, M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Fathansyah. (2015). *Basis Data*. Bandung: Informatika.
- Habibie, M. A., & Triyono, G. (2018). RANCANGAN E-CRM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMROH STUDI KASUS: DARUL. *Jurnal Idealis*, 372-378.
- Hakim, A. A., Pratama, S., & Prihatini, F. (2019). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media Tour & Travel. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 123-136.

- Halimah, & Kinanti, D. (2017). E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK SISTEM INFORMASI PAKET WISATA PADA CV ALEA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika* , 109-120.
- Hamidin. (2008). *Dasar–Dasar Customer relationship management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. USA: Addison.
- Kristanto, A. (2018). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- MADCOMS. (2015). *Kupas Tuntas Pemrograman PHP & MySQL dengan Adobe Dreamweaver CC*. Yogyakarta: Andi.
- Maulana, G. G., & Rispianda. (2015). SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA TOUR DAN TRAVEL BERBASIS WEBSITE ELECTRONIC COMMERCE (STUDI KASUS NINETOURS INDONESIA) . *Jurnal Online Institut Teknologi Nasiona*, 49-60.
- Nofriansyah, D., & Sarjon, D. (2017). *Multi Criteria Decision Making (MCDM) pada Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nugroho, A. B., Firdaus, & Novianti, H. (2014). Pengembangan Customer Relationship Management Untuk Toko Tradisional Menggunakan CRM IRIS Methodology. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika* , 144-153.
- Nuralam, I. P. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan*. Jakarta: Harvindo.
- Pratama, I. P. (2019). *Customer Relationship Management (CRM) Teori dan Praktek Basis Open Source*. Bandung: Informatika.
- Pressman, R. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak - Buku Satu, Pendekatan*. Yogyakarta: Andi.
- Primanto, I. (2018). *Usulan Perancangan Customer Relationship Management (CRM) untuk Outlet Air Minum Daily Fresh Water Menggunakan Metode CRM Iris*. Bandung: Fakultas Teknologi Industri - Universitas Khatolik Parahyangan.
- Rababah, K. (2013). IMPLEMENTATION METHODOLOGY OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SYSTEMS : TOWARDS DEVELOPING SUCCESSFUL PRINCIPLES AND GUIDELINES. *Journal SAVAP International*, 551-561.
- Raco, & Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.

- Ramadhan, S. F., & Rusmawan, U. (2018). *Membangun Aplikasi dengan PHP, Codeigniter, dan Ajax*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ridlo, I. A. (2017). *Panduan Penyusunan Flowchart*. Surabaya: FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT.
- Robinette, S. (2001). *Emotion Marketing the Hallmark Way of winning customers for life*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Saputro, H. (2012). *Modul Pembelajaran Praktek Basis Data (MySQL)*.
- Sianipar, R. H. (2015). *PHP & MySQL - Langkah Demi Langkah*. Yogyakarta: Andi.
- Solichin, A. (2016). *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*. Jakarta: Universitas Budi Luhur.
- Šonková, T., & Grabowska, M. (2015). *Customer Engagement: Transactional VS Relationship Marketing*. *Journal of International Studies*: 196-207.
- Subagia, A. (2018). *Kolaborasi CodeIgniter dan Ajax dalam Perancangan CMS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiarni, N. L., Pramana, D., & Puspita, N. N. (2015). Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Web. *JURNAL SISTEM DAN INFORMATIKA*, 51-59.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Dasar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutabri, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Wicaksono, A. D., & Patrie, H. (2019). Upaya Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Terhadap Customer di Tara Tour & Travel (PT. Taruna Dirgantara). *Jurnal Idealis*, 238-243.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zakaria, H., & Marlia, A. E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) untuk meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customer Berbasis Web dengan Model Waterfall. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 66-72.