



### DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies Second Edition*. Elsevier Ltd, Hungary.
- Grant, G., dan Anderson, G. (2002). *Web Portals and Higher Educational Institutions*, Willey Company, USA.
- Kalakota, R dan Robinson, M. (2001). *e-bussiness 2.0: Roadmap for Success*, Addison, Willey.
- Kotler, P., dan Fox, K. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutional* Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall.
- Purwanti, Endah. (2014) *Perencanaan Sistem Customer Relationship Management ( CRM ) pada Perguruan Tinggi*. FST UNAIR, Surabaya.
- Wiswani, Ni Wayan. (2010). *Kajian Potensi Implementasi Customer Relationship Management* dilingkungan Politeknik Negeri Bali.
- Whitten Jeffery L., Lonnie D. Bentley, Kevin C. Dittman. (2004). *Metode Desain dan Analisis Sistem Edisi Enam*. Mc Graw Hill-Andi, Yogyakarta.
- Winarko, Edi. (2006). *Perancangan Database dengan Power Designer 6.32*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Putranto, Novian Adi. (2012), *UML : Diagram Aktivitas*, <http://novianpiyong.blogspot.com/2012/09/umldiagramaktivitas.htm>, diakses tanggal 9 Desember 2013 pukul 18.00 WIB.
- Hariyanti, eva. 2011. *Analisis dan perancangan sistem informasi pengembangan proses*, [http://evahariyantifst.web.unair.ac.id/artikel\\_detail38466Analisis%20dan%20Perancangan%20Sistem%20InformasiPenggambran%20Proses.html](http://evahariyantifst.web.unair.ac.id/artikel_detail38466Analisis%20dan%20Perancangan%20Sistem%20InformasiPenggambran%20Proses.html), diakses tanggal 19 Januari 2014 pukul 20.00 WIB.