

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadet, M. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada R Hotel*. Disertasi tidak diterbitkan. Jakarta. Program Ganda Manajemen dan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara.
- Buyens, Jim. 2001. *Web Database Development*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Irwan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Irwan, Handi. (2003). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Khairman, Yulinartha. (2010). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Rama Jaya Fitnes Centre Surabaya*. Skripsi Sarjana. Surabaya : UPN Veteran Jawa Timur.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas*. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Pressman, R.S. 2007. *Rekayasa Perangkat Lunak 1 : Pendekatan Praktisi*. Terjemahan oleh Harnaningrum, LN. 2007. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Romeo. 2003. *Testing & Implementasi Sistem*, Edisi Satu. Surabaya: Stikom Surabaya.