

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah. 2014. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Hotel Citra Yogyakarta Berbasis Web. Skripsi. STMIK Akakom Yogyakarta.
- Astuty, N. A. 2017. “Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Studi kasus : Unit Pelaksana Teknis (UPT) Poliklinik Hewan Yogyakarta” : STMIK AKAKOM Yogyakarta.
- Buttle. 2009. *Customer Relationship Management. 2nd edition. Elsevier Publishing.*
- Ferdiyanto, Suhandi. 2015. Penerapan *Customer Relationship Management berbasis SMS Gateway* Pada CV. Arindra Mandiri. Jurnal Sistem Informasi. STMIK GI MDP. Palembang.
- Kaswidjanti Wilisi, Sofyan Herry. 2011. Aplikasi *e-CRM* Berbasis Web pada Rumah Sakit. Yogyakarta:Telematika.
- Kotler , Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Principal of Marketing USA*:Rentice Hall.
- Montana, S. , Noor, M.M. 2010. Pengembangan *Customer Relationship Management* Berbasis Sistem *E-Commerce*. Jurnal *E-Commerce*.
- Prayitno, E., Astuti, N.A. 2017. *Positive Impact of Customer Relationship Management (CRM) Implementation to Improving the Services of Animal Polyclinics Customers. Proceedings of The 2nd International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology (SIET 2017). Faculty of Computer Science Universitas Brawijaya. Malang. ISBN : 978-1-5386-2180-6. IEEE Catalog Number : CFP17ECX-PRT.*
- Rainer, Cagielski. 2011. *Introduction to Information Systems. (3rd Edition). USA: Wiley.*
- Sari, Novita. 2015. Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP* atau *PHP Hypertext preprocessor* dan menggunakan teknologi *SMS Gateway*.
- Trinoto, Wardati, I.U. 2012. Implementasi *SMS Gateway* dan *SMS Broadcast* untuk Pelayanan Konsumen pada CV. Tanjung Pinang Motor Pacitan, Jurnal Speed 13 FTI UNSA Vol 9 No2.
- Bima zainuddin ikhsan 2016. Memahami Bootstrap dan Folder-folder di dalam Bootstrap <http://www.bimablctelkom.com/2016/11/mengenal-bootstrap-dan-folder-folder-di.html>. 18 Juli 2018.

Cara Kerja Zenziva. <http://www.zenziva.id/cara-kerja/> diakses pada 16 januari 2019.

Kertahadi, 2007, 15 Pengertian Sistem Informasi Menurut Pendapat Para Ahli Terlengkap, <http://www.pelajaran.co.id/2017/29/pengertian-sistem-informasi-menurut-ahli.html>, 18 Juli 2018.

Mengenal apa itu framework codeigniter. <https://idcloudhost.com/panduan/mengenal-apa-itu-framework-codeigniter/>, diakses pada 11 januari 2019.

Tentang layanan sms gateway Zenziva, <http://www.zenziva.id/tentang-kami/> diakses pada 15 januari 2019.

This Is Zendesk <https://www.zendesk.com/about/>, diakses pada 15 januari 2019.

Zendesk : Help Desk pada Ecommerce <http://www.hellobisnis.com/2016/12/21/zendesk-help-desk-pada-ecommerce/>, diakses pada 15 januari 2019.