

DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D. 1998. *Groupware, Workflow and intranets: reengineering the enterprise with collaborative Software*. Amerika Serikat: Digital Press.
- Husein, U. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kendall, K.E. dan Kendall, J.E. 2008. *System Analysis and Design, Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ombudsman, B. B. 2010. *Effective Complaint Handling Guidelines, 2nd Edition*. Sydney.
- Pressman, R. S. 2012a. *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku 1*. Yogyakarta: Andi.
- Pressman, R. S. 2012b. *Software Engineering: A Practitioner's Approach, Seventh Edition*. Yogyakarta: ANDI.
- Romeo. 2003. *Testing dan Implementasi Sistem Edisi Pertama*. Surabaya: STIKOM.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Cetakan Ketiga*. Bandung: Alfabeta.
- Simamarta, J. 2010. *Rekayasa Web*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Shelly, G.B. dan Vermaat, M.E. 2010. *Discovering Computer 2010: Living in a Digital World, complete*. Boston: Course Technology.
- Sommerville, I. 2001. *Software Engineering 6th Edition. Edinburgh Gate*. England: Pearson Education Limited.
- Suprpto, W. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Suyanto, M. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi untuk Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*.
Yogyakarta: Andi Offset

