

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, Imelda. 2007. *Menata Apartemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bell, Simon J dan Luddington, James A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service Research
- Ferdinandus, S., Wowor, H., & Lumenta, A. S. 2011. *Perancangan Aplikasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo*. Teknik Elektro-FT .
- Kendal K. E., J. E. 2003. *Analisis dan Perancangan Sistem* (5 ed., Vol 2). (T. A. Al-Hamdany, Trans.) Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kusrini. 2007. *Strategi Perancangan dan Pengelolaan Basis Data*. Yogyakarta: Andi.
- McLeod, Raymond dan Schell, George. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukoco, B. M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.
- Wammy. 2012. *Apa itu XAMPP?*. <http://www.bocahit.com/2012/10/apa-itu-xampp.html> (diakses pada 25 September 2013)
- Wysocki Allen F., Kepner Karl W., and Glasser Michelle W. 2001. *Customer Complaint and Types of Customers*. <http://edis.ufl.edu/HR005> (diakses pada 11 September 2013)