

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous. [www.isekolah.org/file/h1090893369.doc](http://www.isekolah.org/file/h1090893369.doc) penelitian rekayasa.doc (diakses 18 April 2012).
- Anonymous. [www.artikata.com/arti-369780-pelanggan.html](http://www.artikata.com/arti-369780-pelanggan.html) (diakses 17 April 2012).
- Anonymous. [www.scribd.com/doc/43584494/13/Struktur-Kasus.pdf](http://www.scribd.com/doc/43584494/13/Struktur-Kasus.pdf) (diakses 18 April 2012).
- Anonymous. [www.scribd.com/doc/71006549/4CBR.pdf](http://www.scribd.com/doc/71006549/4CBR.pdf) (diakses 18 April 2012).
- Aryani Adriana S., Indarto & Abdiansah. 2008. *Penalaran Komputer Berbasis Kasus (Case Base Reasoning)*. Yogyakarta : Ardana Media.
- Kusrini, Hartati S., Wardoyo R. & Harjoko A. 2009. Perbandingan Metode Nearest Neighbor dan Algoritma C4.5 untuk Menganalisis Kemungkinan Pengunduran Diri Calon Mahasiswa di STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Jurnal Teknologi*. X (1):114-132.
- Kusumadewi, Sri. 2010. *Artificial Intelligence*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kusumo, Budiarianto S. 2010. Program Aplikasi Diagnosa Kerusakan Mobil dengan Metode Case Base Reasoning Berbasis Open Source. *Jurnal Teknologi*. IV (2):115-119.
- Loudon Kenneth C. & Loudon Jane P. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*, terjemahan Erwin Philippus. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mulyana, S. & Hartati S. 2009. Tinjauan Singkat Perkembangan Case Base Reasoning. Makalah dalam *Seminar Nasional Informatika 2009*. UPN Veteran. Yogyakarta, 23 Mei 2009.
- Muzid, Syafiul. 2008. Teknologi Penalaran Berbasis Kasus (Case Base Reasoning) untuk Diagnosa Penyakit Kehamilan. Makalah dalam *Seminar Nasional Teknologi Informasi 2008*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta, 21 Juni 2008.
- PTO UNIMED. 2012. Properties/ Sifat Minyak Pelumas. <http://ptounimed.blogspot.com/2012/03/untitled-document-propertyessifat-udara.html> (diakses 18 April 2012).
- Rosnelly. 2008. Rosnelly's Weblog. <http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/> (diakses 15 April 2012).
- Stottlerhenke.2008.esteem. [http://www.stottlerhenke.com/solutions/decision\\_support/esteem.htm](http://www.stottlerhenke.com/solutions/decision_support/esteem.htm) (diakses 21 April 2012).

Sutojo, Mulyanto E. & Suhartono V. 2011. *Kecerdasan Buatan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Wikipedia. 2012. Manajemen Hubungan Pelanggan.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen\\_hubungan\\_pelanggan](http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan) (diakses 17 April 2012).

Wikipedia. 2012. Pelumas. <http://id.wikipedia.org/wiki/Pelumas> (diakses 18 April 2012).

