

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, F., & Permatasari, N. (2018). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL) PADA DEVISI HUMAS PT. PEGADAIAN*. 2(2), 12–26.
- BMC Remedy. (n.d.). Retrieved July 7, 2019, from 2005 website: <http://www.remedy.com>
- Delia, M., & Andi, N. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk (a-Desk) Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel (Studi Kasus Di Pdam Surya Sembada Kota Surabaya). *Jurnal Manajemen Informatika*, 8(02), 75–81.
- Helpdesk Management Software World. (n.d.). Retrieved July 7, 2019, from 2015 website: <http://www.help-desk-world.com>
- Heriyanto, Y. (2018). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RENTAL MOBIL BERBASIS WEB PADA PT.APM RENT CAR*. 2(2), 64–77.
- HUTAHAEAN, J. (2017). Konsep Sistem Informasi. In *Jurnal Administrasi Pendidikan* (Vol. 3).
- Irawan, A., & Setiyorini, N. K. (2017). Rancang Bangun Aplikasi helpdesk Dengan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management System Pada Seksi Teknisi pt. Indah kiat pulp & paper tbk. *Jurnal ProTekInfo*, 4.
- MADCOMS. (2016). *Sukses Membangun Toko Online dengan PHP & MySQL*. Yogyakarta: Andi.
- Munawar. (2018). Analisis Perancangan Sistem Berorientasi Objek Dengan UML.
- Nurdam, N. (2014). *Sequence Diagram Sebagai Perkakas Perancangan Antarmuka Pemakai*. VI(1), 21–25.
- Sipayung, E. M., Fiarni, C., & Aditya, E. (2017). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 6(2). <https://doi.org/10.22146/jnteti.v6i2.308>
- Soepomo, P. (2014). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INVENTORY SPARE PART ELEKTRONIK BERBASIS WEB PHP*. 2, 256–265.
- Suendri. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(1), 1–9.
- Suhud, & Fitriansyah, A. (2017). Perancangan Media Pembelajaran Pembuatan Batik Banten Pada Pt . Batik Banten Mukarnas Berbasis Multimedia. *Jurnal PROSISKO*, 4(1), 48–52.

TechTarget. (n.d.). Search Customer Experience. Retrieved July 7, 2019, from 2019 website:
<http://searchcrm.techtarget.com/definition/trouble-ticket>

Yurindra. (2017). *Software Engineering*. Yogyakarta: Deepublish.

