

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Benedictus, R. r., Wowor, H. F., & Sambul, A. (2017). Rancang Bangun Chatbot Helpdesk untuk Sistem Informasi Terpadu Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Teknik Informatika*. <https://doi.org/10.35793/jti.11.1.2017.16557>
- Cassandra, C. (2015). Pengembangan Model Sistem Informasi Aplikasi Helpdesk Online PT. Mustika Memadata. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*. <https://doi.org/10.21512/comtech.v6i2.2262>
- Darmawan, D., & Senjaya, W. (2017). Sistem Aplikasi Helpdesk Online Berbasis Web Pada Pt Xyz Web Based Online Helpdesk Application System in. *Teknik Dan Ilmu Komputer*. <https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.4432-12.2013>
- Dwi Hartanto, J., & Herlawati. (2015). Sistem Pakar Pendeteksian Permasalahan Komputer Pada PT. Pasifik Satelit Nusantara Cikarang. *JURNAL TEKNIK KOMPUTER AMIK BSI*.
- Ginangjar, Rikip ; Kresnotutuko, K. K. ; (2016). Sistem informasi Helpdesk. *Sistem Informasi Helpdesk*.
- Hidayat, R. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penerima Beasiswa Murid Berprestasi dengan Metode Simple Additive Weighting. *Jurnal Sisfotek Global*.
- 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*.
- Iwan Purwanto, S. K. (2011). Desain Sistem Helpdesk Troubleshooting Hardware dan Software Online. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2011)*.
- Marrina, M., Zul, M. I., & Arifin, S. P. (2016). Sistem Pendukung Keputusan untuk Pembelian Smartphone Menggunakan Metode Simple Additive Weight dan Fuzzy Associative Memory. *Jurnal Komputer Terapan*.
- Mediana, D., & Nurhidayat, A. (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.
- Mustopa, A. (2017). Sistem Informasi It-Helpdesk Pada Universitas Amikom Yogyakarta Berbasis Web. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 2(2), 93. <https://doi.org/10.26798/jiko.2017.v2i2.71>

- Pranoto, Hakim, F. N., & Utomo, V. G. (2017). Perancangan Aplikasi Helpdesk Servis Software. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*.
- Pranoto, Hakim, F. N., & Utomo, V. G. (2015). Perancangan Aplikasi Helpdesk Servis Software Dan Hardware Berbasis Web (Studi Kasus : PT. Karya Zirang Utama Semarang). *Journal Speed – Sentra Skripsi Engineering Dan Edukasi*.
- Qashlim, A. (2015). APLIKASI HELP DEKS SYSTEM UNTUK MODULE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT. *Seminar Nasional Riset Ilmu Komputer*.
- Saleh, M. N., Irwansyah, M. A., Eng, M., Anra, H. H., & Kom, M. (2017). Implementasi Peramalan Menggunakan Fuzzy Time Series pada Aplikasi Helpdesk Inventaris Perangkat Teknologi Informasi. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*.
- Syofian, S., & Winandar, A. (2017). Aplikasi Helpdesk Mendukung Sistem Ticketing. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Tri Susanto. (2012). Manajemen Insiden dalam Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi (Studi Kasus UPT Laboratorium STMIK Amikom Yogyakarta). *Jurnal Telematika Vol. 5 No.2*.

Buku:

- Anggraeni, E. Y., & Irviani, R. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andy Offset.
- Huda, M., & Komputer, B. (2014). *Membuat Aplikasi Database*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- L.Gaol, C. J. (2008). *Sistem Informasi Manajemen - Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Mulyani, S. (2016). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung: Abdi Sistematika.
- Muslihudin, M., & Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Solichin, A. (2016). *Pemrograman Web Dengan PHP Dan MySQL*. Jakarta: Budi Luhur.
- Winarno, E., & Zaki, A. (2014). *24 Jam Belajar PHP*. Jakarta: PT Elex Media Computindo.



Web:

<https://tondanoweb.com/pengertian-apa-itu-framework-codeigniter-dan-cara-menginstall-framework-codeigniter> , diakses pada tanggal 29 Oktober 2019.

<https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-teknologi-informasi> , diakses pada tanggal 17 Desember 2019.

<http://www.help-desk-world.com/help-desk.htm> , diakses pada tanggal 2 Desember 2019.

