

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Luddington, B. d. (2017). *Complain Customer Pada perusahaan grapari*. jakarta: Sistem Informasi.
- [2] Branon, Nadia. “*Business Intelligence and E-Discovery*” . July 2010. *Intellectual Property & Technology Law Journal Vol. 22*
- [3] Whitten, J.L and Bentley, L.D 2007. “System Analysis & Design Methods.(7th edition)”. New York: McGraw-Hill.
- [4] Rosa A.S dan M. Shalahuddin., 2015, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatik Bandung, Bandung.
- [5] Muhamad, M., dan Oktafianto., 2016, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*, Ed.I CV ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- [6] Wulandari, Lestari, T., 2013, *Desain dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Pada STMIK Ubudiyah Indonesia Banda Aceh*.
- [7] Indrajani,2011, *Perancangan Basis Data*, Elex Media Komutindo, Jakarta.
- [8] Hernita P.,2010, *Membangun Website Tanpa Modal*, Ed.I,ANDI,WAHANA KOMPUTER, Yogyakarta, Semarang.
- [9] Supono dan Vidiandry, P., 2016, *Pemrograman Web dengan Menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*, Ed.I, DEEPUBLISH, Yogyakarta.
- [10] Wahana Komputer., 2010, *Panduan Belajar MySQL Database Server*, Mediakita, Jakarta.
- [11] Sibero, Alexander, F., K., 2011, *Kitab Suci Web Programming*, Mediakom Yogyakarta.
- [12] Ali, Z., dan SmitDev Community., 2009, *Teknik Hacking dan Overlay friendster*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [13] Yogo, W., dan SmitDev Community., 2008, *Membangun Bisnis Online Dengan Mambo*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [14] Muhammad Adnan, Retno Indah Rokhmawati, Fajar Pradana 2017. *Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint (Studi Kasus GraPARI*

Telkomsel Malang), Jurnal, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya 2017.

[15] Agus Pramono. Pelayanan Pengaduan Online Bebas Web pada PT.Fira Informatika Semarang, Jurnal, Universitas Dian Nuswantoro.

[16] Silva Widiastuti. Penelitiannya berjudul Sistem Informasi Pencatatan Keluhan Pelanggan menggunakan pendekatan UML (Studi Kasus : PT. Astra International Tbk. - Honda Sales Operation).

