

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yakub, 2012, *Pengantar Sistem Informasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [2] Sutabri dan Tata, 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- [3] Sutabri dan Tata, 2012, *Konsep Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- [4] Elisabet Y.A, dan Rita, I, 2017, *Pengantar Sistem Informasi*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- [5] Virja D.G, 2010, *Menangani Keluhan Pelanggan*, Oei, E, G, *Solution Selling*, Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Ian S. F, 2011, *Perangkat lunak Engineering (Rekayasa Perangkat Lunak)*, Erlangga, Jakarta.
- [7] Nugroho A, 2009. *Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML & Java*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [8] Sugiarti Y, 2014, *Analisis dan Perancangan UML (Unified Modeling Language)*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [9] Rossa A.S, dan Shalahuddin M, 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
- [10] Mustakini, Jogyanto, 2009, *Sistem Informasi Teknologi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [11] Hidayat, Hari, 2011, *Cara Instan Menguasai Pemrograman Web*, Agogos Publishing, Jakarta Barat.
- [12] Yogi W, dan SmitDev Community, 2009, *Membangun Bisnis Online dengan Mambo*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [13] Ali Z, dan SmitDev Community, 2009, *Teknik Hacking dan Overlay Friendster*, PT Elex Media Komputer, Jakarta.
- [14] Alexander F.K, dan Sibero, 2011, *Kitab Suci Web Programing*, MediaKom, Yogyakarta.
- [15] Lina M, 2017, *Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap kualitas Layanan Kesehatan Di Rsud. Am. Parikesittenggarong*, Jurnal Administrative Reform, Vol 5, No 2, Juni 2017 (69-78), p:69-78, ISSN:2337-7542.

- [16] Novitasari, D.E., Septoa, P.A, Eka, Y.F, 2018, *Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan dan Pelayanan Informasi Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Semarang*, JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal), Volume 6, Nomor 5, p:39-51, Oktober 2018 (ISSN: 2356-3346)
- [17] Hidayat R., Lona L, 2018, *Perancangan Sistem Keluhan Pelanggan Berbasis Web E-RCM dengan Model Waterfall pada PT. Unggul Cipta Teknologi*, Vol 2 No 2 (2018): SinkrOn Volume 2 Nomor 2 April 2018 p. 112-118, mar. 2018. ISSN 2541-2019
- [18] Connolly, T., Begg, C, 2010, *Database Systems: a practical approach to design, implementation, and management*, Pearson Education, America.
- [19] Lestari T.W, 2013, *Desain dan Perancangan Sistem Informasi Akademik pada STMIK Ubudiyah Indonesia Banda Aceh*, Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D Iii Manajemen Informatika Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Stmik U'budiyah Indonesia Banda Aceh, 2011.
- [20] Abdul, Kadir, 2014, *Penalaan Sistem Informasi*, Ed Revisi, Andi, Yogyakarta.
- [21] Dudung, 2019, 12 Pengertian Dan Fungsi Sistem Informasi Menurut Para Ahli, <https://www.dosenpendidikan.com/pengertian-sistem-informasi-menurut-para-ahli/>, di akses pada 01 Juli 2019.
- [22] Pemerintah Indonesia. 2012. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Yang Mengatur Tentang Pendidikan Tinggi. Sekretariat Negara. Jakarta.