

## DAFTAR PUSTAKA

- Mustopa, Ali. 2017. *Sistem Informasi It-Helpdesk Pada Universitas Amikom Yogyakarta Berbasis Web*. Yogyakarta: Universitas Amikom.
- Pamnungkas, R Wisnu Prio; Alexander, Allan D; Reza, Ali. 2019. *Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Website Design Methode Dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bekasi Utara: Universitas Bhayangkara.
- Bahrudin, Ryan Muhammad; Ridwan, Mohammad; Darmojo, Hardjito S. 2019. *Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web*. Tangerang: Universitas Islam Syekh Yusuf.
- Adam, Stenly Ibrahim; Moedjahedy, Jimmy H; Lengkong, Oktoverano. 2020. *Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat*. Sulawesi Utara: Universitas Klabat.
- Rico. 2016. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi It- Helpdesk (Studi Kasus : PT. Lontar Papyrus Pulp & Paper Industry)*. Jambi: STIKOM Dinamika Bangsa.
- Nugroho, Adi. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan Java*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Widodo, Prabowo Pudjo; & Herlawati, 2011, *Menggunakan UML – UML Secara Luas Digunakan Untuk Memodelkan Analisis & Desain Sistem Berorientasi Objek*. Bandung : Informatika Bandung
- Yuhefizar. 2017. *10 Jam Menguasai Internet Teknologi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dennis, et all, 2010, *System Analysis And Design With UML 3rd Edition*, Asia : John Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd.
- O'Brien, James A; & Marakas, George M. 2010. *Introduction to Information Systems (Fifteenth Edition)*. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Pressman, Roger S. 2012, *Rekayasa Perangkat Lunak – Buku Satu, Pendekatan Praktisi (Edisi 7)*. Yogyakarta : Andi

- Iswara, Yurifatul; Darmawan, Irfan; Hedyanto, Umar Yunan Kurnia Septo. 2018. *Analisis Dan Perancangan Helpdesk Ticketing System Untuk Mengelola Tindak Perbaikan Perangkat Komputer Dan Jaringan Pda Pt. Len Industri (persero) Menggunakan Metodologi Pdca (plan-do-check-act)*. Bandung: Universitas Telkom.
- Yunadi, Dian; Sulistiyowati, Nina; Ridho, Azhari Ali. 2020. *Analisis Dan Implementasi Sistem Ticketing Helpdesk Pada Universitas Singaperbangsa Karawang*. Karawang : Universitas Singaperbangsa.
- Siswanto, Riky; Susanto, Arif; Saputra, Eddy. 2020. *Sistem Informasi Helpdesk Ticketing di PT Tunas Artha Gardatama*. Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI.
- Oktaviyani, Radita Citra; Herlambang, B A. 2019. *Sistem Informasi It Helpdesk Pada Kejaksaaan Tinggi Jawa Tengah*. Semarang : Univeristas PGRI Semarang.
- Manopo, Rini I; Wowor, Hans F; Lumenta, Arie S.M. 2016. *Perancangan Aplikasi Help Desk Di UPT-TIK Unsrat*. Mando : Universitas Sam Ratulangi.
- Wallace, Thomas F, Kremzar, Michael H. 2001. *ERP Make It Happen (The Implementers' Guide to Success with Enterprise Resource Planning)*. New York : Simultaneously in Canada.
- Elbardan, Hany, Kholeif, Ahmed. 2017. *Enterprise Resource Planning, Corporate Governance and Internal Auditing*. Mesir : Faculty of Commerce Alexandria University Egaila
- Wu, Junjie. 2012. *K-means Based Consensus Clustering*. Beijing China : Beihang University
- Kantardzic, Mehmed. 2011. *Data Mining: Concepts, Models, Methods, and Algorithms: Second Edition*. Canada.
- King S. Ronal. 2015. *Cluster analysis anda data mining an introduction*. Dulles, Virginia Boston, Massachusetts, New Delhi